

ДОГОВОР

Днес,*30.08*.....2016 г. в гр. Сливен, на основание Глава двадесет и шеста, чл. 194, ал. 1, във връзка с чл. 187 и чл. 20, ал. 3, т. 2 от Закона за обществените поръчки, подписаните от една страна:

Община Сливен, със седалище и адрес на управление: гр. Сливен, бул. „Цар Освободител” 1, ЕИК 000590654, ЕИК по ДДС BG000590654, представлявана от Румен Иванов Иванов – Заместник-кмет на Община Сливен, определен със Заповед № РД 15 - 1138 от 25.08.2016 г. на Кмета на Община Сливен и Таня Бояджиева – Директор дирекция „Счетоводство и контрол”, наричана за краткост **ВЪЗЛОЖИТЕЛ**,

и от друга страна

"Българска телекомуникационна компания" ЕАД, ЕИК 831642181, ДДС № BG831642181, със седалище гр. София 1784, бул. Цариградско шосе, № 115 и, представлявано от Атанас Илиев Добрев – Изпълнителен директор, чрез пълномощника си Веселин Цанков Цанков – служител на БТК ЕАД, упълномощен с пълномощно с рег. № 12451/19.06.2015 г., заверено от Нотариус Милена Георгиева, район на действие РС София, с рег. № 622, на Нотариалната камара, наричано за краткост **ИЗПЪЛНИТЕЛ**,

се сключи настоящия договор за следното:

I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА. ПРЕДАВАНЕ И ПРИЕМАНЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕТО

Чл. 1. (1) Възложителят възлага, а Изпълнителят приема да изпълни обществена поръчка с предмет: „Предоставяне на далекосъобщителни услуги чрез обществена далекосъобщителна подвижна клетъчна мрежа по стандарт GSM/UMTS с национално покритие и предоставяне на далекосъобщителни услуги чрез фиксирана телефонна мрежа”, съгласно Техническата спецификация на Възложителя, Общите условия на Изпълнителя за взаимоотношения с крайните потребители, съгласувани с Комисията за регулиране на съобщенията и Техническото предложение на Изпълнителя, представляващи неразделна част към договора и тези договорни условия.

(2) Фиксираните телефонни услуги POTS и ISDN се предоставят и поддържат в съответствие с настоящия договор, и в съответствие с общите условия на Изпълнителя по отношение на фиксирани телефонни услуги.

(3) Конкретните вид, количество и опции на фиксираните телефонни услуги POTS и ISDN, са посочени в Техническата спецификация на Възложителя и Техническото предложение на Изпълнителя.

(4) Изпълнителят е длъжен да предостави фиксираните телефонни услуги POTS и ISDN, в съответствие с техническите изисквания на Възложителя.

(5) Изпълнителят изгражда и предоставя фиксираните телефонни услуги POTS и ISDN в срок до 7 работни дни от получаване на заявка от Възложителя;

(6) Началната дата на предоставяне на всяка от фиксираните телефонни услуги POTS и ISDN се удостоверява с подписване на констативен протокол от представители на страните.

(7) Възложителят има право да заявява, според нуждите си, промени в предоставяните фиксирани телефонни услуги POTS и ISDN или допълнителни услуги.

(8) Изпълнителят следва в срок до 7 (седем) работни дни след получаване на заявката, да уведоми Възложителя за наличието на техническа възможност и срока за предоставяне на допълнителната услуга.

(9) В случай, че има техническа възможност за предоставяне на услугите и предложените за това срокове са приемливи за Възложителя, страните подписват протокол, в който се определя

заявената услуга и началната дата за предоставянето ѝ. Действителната начална дата за предоставяне на заявената услуга се удостоверява по реда на чл. 1, ал. 6 от настоящия договор.

(10) Изпълнението на услугите, през съответния месец се удостоверява с фактура, извлечение по услуги и детайлизирана справка приложения към нея.

II. МЯСТО И СРОК НА ИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 2. Мястото на изпълнение на възложените с настоящия договор услуги е с територията на Република България и държавите, с чиито оператори Изпълнителят има сключени роуминг споразумения.

Чл. 3. Срокът за извършване на услугите е до 31.12.2017 г. или до изчерпване на сумата по чл. 5, ал. 2 от настоящия договор.

Чл. 4. Срокът на договора започва да тече от 01.01.2017 г.

III. ЦЕНА

Чл. 5. (1) Цените на услугите се формират на основание утвърдените тарифи на Изпълнителя и при посочените преференциални условия, съгласно Техническото и Ценовото предложения на Изпълнителя, неразделна част от договора.

(2) Общата стойност на договора е до 56 000,00 лева (петдесет и шест хиляди лева), без ДДС или 67 200,00 лева (шестдесет и седем хиляди и двеста лева) с ДДС.

(3) Цените по ал. 1 могат да се намаляват, в случай че по общите условия на Изпълнителя, бъдат намалени цените на предоставяните услуги от същия вид.

(4) Цените по ал. 1 включва всички разходи на Изпълнителя за изпълнението на поръчката.

(5) За услугите, за които има еднократни цени за инсталиране, те се заплащат от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** заедно с месечната цена за първия месец на ползване на съответната услуга.

IV. НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

Чл. 6. Плащането на предоставените услуги се извършва ежемесечно в български лева, по банков път, в срок до:

1. Петнадесет календарни дни след издаване на фактура за електронни съобщителни услуги чрез обществена далекосъобщителна подвижна клетъчна мрежа по стандарт GSM с национално покритие

2. Двадесет календарни дни за електронни съобщителни услуги – фиксирани телефонни услуги POTS и ISDN.

Чл. 7. Плащането се извършва по посочена от Изпълнителя банкова сметка.

V. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

Чл. 8. Страните се задължават да спазват изискванията на Общите условия на Изпълнителя за взаимоотношенията му с крайни потребители.

Чл. 9. Изпълнителят се задължава:

1. да изпълни задълженията си по настоящия договор, качествено и в определените срокове, в съответствие с действащата нормативна уредба в Република България и с условията и изискванията на Възложителя;

2. да предостави на Възложителя необходимите документи и материали, свързани с услугите с необходимото съдържание за използването ѝ по предназначение;

3. да уведомява своевременно упълномощените представители на Възложителя за всички промени в статута на дружеството до изтичане срока на договора;

4. да осигурява обслужване на Възложителя 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата.

5. да сключи договор за подизпълнение с подизпълнителите, посочени в офертата.

6. В срок до 3 дни от сключването на договор за подизпълнение или на допълнително споразумение за замяна на посочен в офертата подизпълнител да изпрати копие на договора или на допълнителното споразумение на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** заедно с доказателства, че са изпълнени условията по чл. 66, ал. 2 и 11 ЗОП.

Чл. 10. Изпълнителят има право:

1. да иска от Възложителя необходимото съдействие за изпълнение на услугата;

2. да получи договореното възнаграждение при условията на настоящия договор.

Чл. 11. Изпълнителят не носи отговорност за:

1. причинени вреди, когато те не са пряка и непосредствена последица от негово виновно неизпълнение на задължения;
2. вреди, възникнали от неосъществени телефонни съобщения;
3. съдържанието на информацията и съобщенията, пренасяни чрез мрежата му;
4. лошото качество на услугите, когато това се дължи на повреди и неизправности в електронни съобщителни мрежи на други оператори или в мрежата на Възложителя след точката на свързване с мрежата на Изпълнителя;
5. претенции от трети лица срещу Възложителя при и по повод ползването на услугите;
6. вреди, предизвикани от лошо или некачествено поддържане или експлоатация от страна на Възложителя на оборудване или софтуер, осигурени от него или предоставени му от Изпълнителя.

Чл. 12. Възложителят се задължава да заплати цената на договора по реда и при условията на настоящия договор.

Чл. 13. (1). Възложителят има право:

1. да ползва услугите в съответствие с изискванията на Общите условия, настоящия договор и приложенията към него.
2. да оказва текущ контрол при изпълнение на договора;
3. по всяко време да получи информация от Изпълнителя относно дължимите от него суми за използваните услуги по настоящия договор;
4. да иска от Изпълнителя да изпълни възложените услуги и доставки в срок без отклонение от договореното и без недостатъци;
5. на достъп до изготвени справки в електронен вид;
6. да предоставя списък за определяне на индивидуални кредитни лимити и условия по тях.
7. да адресира до лицата за контакт на Изпълнителя, искания за отстраняване на повреди по мрежата, оборудването и други технически средства на Изпълнителя, които пречат за качествено предоставяне на услугите, предмет на този договор.

(2) Възложителят определя свои специалисти, които Изпълнителят обучава за работа с крайните устройства и доставените от Изпълнителя технически средства, ако има такива.

(3) Възложителят се задължава да осигурява на специалистите на Изпълнителя свободен достъп в работно време до помещения, където е необходимо инсталиране или проверка на функционирането на крайните устройства и техническите средства, предоставени му за временно ползване.

(4) Възложителят се задължава да спазва всички норми на действащото българско законодателство, касаещи ползването на услугите и препоръки на Изпълнителя относно безопасното и добросъвестно използване на услугите.

VI. УСЛОВИЯ ЗА ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

Чл. 14. (1) . (1) Договорът се прекратява:

1. с изтичане срока на договор или при изчерпване на стойността му;
2. при обективна невъзможност за изпълнение на договора;
3. по взаимно съгласие на страните, изразено в писмена форма, като в този случай се уреждат и финансовите последици от прекратяването;
4. едностранно от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ със 7 дневно писмено предизвестие.
5. при констатирани нередности и/или конфликт на интереси – с изпращане на едностранно писмено предизвестие от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ до ИЗПЪЛНИТЕЛЯ;
6. когато са настъпили съществени промени във финансирането на обществената поръчка – предмет на договора, извън правомощията на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, които той не е могъл или не е бил длъжен да предвиди или да предотврати – с писмено уведомление, веднага след настъпване на обстоятелствата;

(2) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ може да прекрати договора без предизвестие, когато ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ:

1. Забави изпълнението на някое от задълженията си по договора с повече от 2 работни дни;
2. Не изпълни точно някое от задълженията си по договора;
3. Използва подизпълнител, без да е декларирал това в офертата си, или използва подизпълнител, който е различен от този, посочен в офертата му;

4. Бъде обявен в несъстоятелност или когато е в производство по несъстоятелност или ликвидация.

(3) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ може да прекрати договора без предизвестие при условията на чл. 73, т. 1 от ППЗОП.

(4) Когато изпълнението на поръчката стане обективно невъзможно, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ няма право на възнаграждение.

VII. ИЗКЛЮЧИТЕЛНИ ОБСТОЯТЕЛСТВА

Чл. 15. (1) Страните се освобождават от отговорност за неизпълнение на задълженията си, когато невъзможността за изпълнение се дължи на изключителни обстоятелства. Никоя от страните не може да се позовава на изключителни обстоятелства, ако е била в забава и не е информирала другата страна за възникването на изключителните обстоятелства.

(2) "Изключителни обстоятелства" по смисъла на този договор са обстоятелствата, предизвикани от непредвидими за Възложителя събития, като природно бедствие, авария или катастрофа, както и други, които непосредствено застрашават живота и здравето на хора или околната среда, или могат съществено да затруднят или да нарушат нормалното изпълнение на нормативно установени дейности на Възложителя.

Чл. 16. Страната, засегната от изключителни обстоятелства е длъжна да предприеме всички разумни усилия и мерки, за да намали до минимум понесените вреди и загуби, както и да уведоми писмено другата страна незабавно при настъпване на изключителните обстоятелства.

Чл. 17. Докато траят изключителните обстоятелства, изпълнението на задължението се спира.

Чл. 18. Не може да се позовава на изключителни обстоятелства онази страна, чиято небрежност или умишлени действия или бездействия са довели до невъзможност за изпълнение на договора

VIII. КОНФИДЕНЦИАЛНОСТ

Чл. 19. Изпълнителят и Възложителят третират като конфиденциална всяка информация, получена при и по повод изпълнението на договора.

Чл. 20. Изпълнителят няма право без предварителното писмено съгласие на Възложителя да разкрива по какъвто и да е начин и под каквато и да е форма договора или част от него и всякаква информация, свързана с изпълнението му, на когото и да е освен пред своите служители. Разкриването на информация пред такъв служител се осъществява само в необходимата степен за целите на изпълнението на договора.

Чл. 21. Възложителят гарантира конфиденциалност при използването на предоставени от Изпълнителя документи и материали по договора, като не ги предоставя на трети лица.

IX. САНКЦИИ

Чл. 22. Ако Изпълнителят не изпълни възложената услуга или част от нея, или изискванията за нея съгласно договора, или не изпълни други договорени дейности в установения по договора срок, същият дължи на Възложителя неустойка в размер на 1/30 от месечната цената по договора, за съответните засегнати от неизпълнението услуги, за всеки ден, в който се намира в неизпълнение, но не повече от 3 на сто от общата стойност на договора.

Чл. 23. При прекратяване на договора по чл. 14, ал. 1, т. 6 Възложителят не дължи неустойки, лихви и пропуснати ползи от Изпълнителя.

X. ОБЩИ УСЛОВИЯ

Чл. 24. Изменение на сключения договор се допуска при условията на чл. 116, ал. 1 от ЗОП.

Чл. 25. За неуредените в договора и в Общите условия случаи се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

Чл. 26. Спорове между страните, във връзка с този договор, се решават от компетентния български съд.

Чл. 27. Неразделна част от настоящия договор са:

1. Общи условия на Изпълнителя за взаимоотношенията с крайните потребители - Електронни съобщителни услуги чрез обществена далекосъобщителна подвижна клетъчна мрежа по стандарт GSM с национално покритие;

2. Общи условия на Изпълнителя за взаимоотношенията с крайните потребители - Електронни съобщителни услуги - фиксирани телефонни услуги POTS и ISDN.

3. Техническа спецификация

4. Техническо предложение

5. Ценово предложение.

Настоящият договор се сключи в тир еднообразни екземпляра, два за Възложителя и един за Изпълнителя.

ВЪЗЛОЖИТЕЛ:

Заместник-кмет на община Сливен: /п. п./*
съгласно Заповед № РД 15 – 1138 от
25.08.2016 г.

Румен Иванов

ИЗПЪЛНИТЕЛ:

/п. п./*

Веселин Цанков - пълномощник

пълномощно с рег. № 12451/19.06.2015 г.
/име, подпис, печат/

Директор дирекция СК: /п. п./*
Таня Бояджиева

*Заличена информация на основание чл. 2 от ЗЗЛД

ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ

I. Технически изисквания за предоставяне на далекосъобщителни услуги чрез обществена далекосъобщителна подвижна клетъчна мрежа по стандарт GSM/UMTS с национално покритие

Всеки участник следва да предоставя услугата съгласно изброените по-долу изисквания:

1. Да предостави на Възложителя абонаментни SIM-карти, за включване към своята мобилна клетъчна мрежа, по стандарт GSM, след заявка, по видове абонаментни планове, зададени от Възложителя, съгласно нуждите и потребностите на различните абонати в Корпоративната група, за срока на договора.

2. Да предоставя, по необходимост на Възложителя допълнителни SIM-карти, със срок на действие, съответстващ на сключения договор.

3. Да предоставя възможност за смяна на тарифните планове според необходимостта на Възложителя.

4. Да включи в една корпоративната група всички предоставени абонаменти (SIM-карти) по точка 1 и 2 и разговорите между абонатите в корпоративната група да са безплатни и без лимит.

5. По указания на Възложителя да извършва ограничения на възможностите за избиране на направления от абонатите на корпоративната група.

6. Да предоставя на Възложителя справки за проведени разговори на абонатите по направления, време и стойност.

7. По указание на Възложителя да активира и деактивира услугата Роуминг за определени абонати.

8. Да се издава дубликат на открадната или загубена карта.

9. Да предоставя услугата „мобилен интернет“ на подадени от Възложителя номера и предоставяне на услугата „мобилен интернет“ при необходимост на допълнително подадени номера.

II. Технически изисквания за предоставяне на далекосъобщителни услуги чрез фиксирана телефонна мрежа

Всеки участник следва да предоставя услугата съгласно изброените по-долу изисквания:

1. Пренос на глас и звук в реално време за осъществяване на национални и международни разговори, както в мрежата на доставчика така и в други мобилни и фиксирани мрежи за услугите, посочени в Таблица 1.

2. Съвместимост на изброените услуги с оборудването на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

3. Всички изходящи обаждания от телефонните номера на Община Сливен да се идентифицират в мрежата с географски номер.

4. Да осигури за своя сметка изграждането на достъпа и оборудването, което да съгласува интерфейса от мрежата на Изпълнителя и наличното оборудване на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ (включително телефонните централи, телефонни апарати), като това изграждане е изцяло за сметка на Изпълнителят, включително неговото инсталиране и конфигуриране, тоест без заплащане на свързаните с това еднократни или месечни такси.

5. Предоставяните телефонни услуги следва да отговарят на следните параметри и стандарти или алтернативни осигуряващи същото качество и да са съвместими с оборудването на Възложителя:

a. Стандарти ETSI: EG 201 184; EG 201 188 V1.2.1 (2000-01);
b. Поддържане на audio-codec G.711 a-Law за осигуряване на качество на гласовата услуга;

c. Телефония (audio/3.1kHz), (ETS 300 111).

d. Телефакс групи (G3/G4)

6. Предоставяните телефонни услуги (ISDN) следва да отговарят на на EURO ISDN стандарти или алтернативни осигуряващи еквивалентно качество на услугата. Поддържане, съответно на изброените ITU и ETSI стандарти или алтернативни, да са съвместими с оборудването на Община Сливен, отговарящо на следните европейски стандарти:

- EN 300 356-1 „Цифровата мрежа с интеграция на услугите (ISDN). Част 1:

Базови услуги {ITU-T Препоръки Q.761 до Q.764 (1999) изменена}”;

- EN 300 356-2 „Цифровата мрежа с интеграция на услугите (ISDN). Част 2: ISDN допълнителна услуга {ITU-T Препоръки Q.730(1999) изменена}”;

- Към услугата безвъзмездно се предоставя крайно клиентско оборудване, осигуряващо:

o ISDN BRI (NT) S/T интерфейс;

o ISDN PRI – модем с интерфейси – G.703/4 – balanced (120 ohm);

- Заделен (dedicated) и гарантиран капацитет от 64 kbps на канал при ISDN BRI/PRI и синхронна връзка от край до край;

- Сигнализация DSSI (Digital Subscriber Signaling Sistem No.1) при ISDN BRI и ISDN PRI;

- Потребителският интерфейс е изграден на базата на структурата 2B + D / 30B + D. Електрическите характеристики на този интерфейс поддържат следните конфигурации:

o свързване „точка – точка” – P to P (Point to Point);

o свързване „къса пасивна шина” – SPB (Short Passive Bus);

o свързване „разширена пасивна шина” – (Extended Passive Bus);

- Изискване към ISDN – организация на DDI (Автоматичен вход);

- Минимален набор от допълнителни услуги:

o представяне идентификацията на викания/викация абонат (COLP)/(CLIP) (ETS 300 089/ETS 300 092);

o ограничаване идентификацията на викация абонат (CLIR) (ETS 300 090/ETS 300 093);

o чакащо повикване CW (ETS 300 056/ETS 300 058);

o CF (call forwarding on busy – ETS 300 199/ETS 300 207, no reply – ETS 300 201, unconditioned – ETS 300 200);

o Трестранна конферентна връзка (ETS 300 186);

7. Факс съобщения – възможност за изпращане и получаване на факс съобщения от наличните факс апарати на Община Сливен, без необходимост ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ да закупува допълнителни устройства за съгласуване към мрежата на ДОСТАВЧИКА.

8. Осигуряване на възможност за включване на УАТЦ с автоматичен вход, като всеки от вътрешните постове на централата да притежава съответстващ географски номер, чрез който да се осъществява свързаност без посредничеството на оператор или гласово интерактивно меню.

9. Запазване на географските номера при промяна на доставчика и при промяна на адреса (в рамките на едно населено място) на точките на Възложителя, както и възможност за промяна на географски номер и избор на нов такъв, всички изброени за сметка на доставчика.

10. Осигуряване възможност за идентификация на входящите и изходящи обаждания (SLIP), като идентификацията да се предава от и към мрежите на останалите телекомуникационни доставчици.

11. Осигуряване на безплатни разговори към всички национални номера за спешни повиквания до пълното им отпадане и към единен европейски номер 112.

12. Осигуряване на възможност за повиквания към негеографски номера 0700, 0800 и към услуги с добавена стойност.

13. Други допълнителни услуги предложени от участника.

14. Определеният за изпълнител участник да предоставя на Община Сливен безвъзмездно детайлизирана сметка за ползваните услуги заедно с данъчна фактура.

15. Детайлизираната сметка да съдържа най-малко следната информация: всички видове ползвани услуги през разплащателния период, брой на ползваните услуги, обща стойност на всеки вид ползвани услуги, общ размер на сметката, размер на данъчните начисления върху сметката, изразен както в проценти към размера на сметката, така и в абсолютни стойности, размер на договорените отчисления, общ размер на дължимата сума без ДДС .

16. Изпълнителят да предостави на оторизиран представител на Община Сливен права за достъп до своята информационна система за извършване на детайлизирана справка и освободени от заплащане електронни фактури за: всяко осъществено повикване, включително за осъществени повиквания към безплатни услуги; стойността на всяко осъществено повикване;

17. Осигуряване на техническа поддръжка на всички постове по схемата 24x7x365 HelpDesk.

18. Всички еднократни разходи, които биха могли да възникнат при предоставяне на услугите на Община Сливен, а така също и еднократните разходи за преместването на ползваните услуги от един на друг адрес в същото населено място, са изцяло за сметка на Изпълнителя и в полза на Възложителя.

Техническите изисквания следва задължително да залегнат в Техническото предложение на участника, което представлява неразделна част от договора. Изпълнителят се задължава по всяко време от срока на действие на договора и след изрично писмено уведомление от Възложителя при структурни промени или при напускане или назначаване на служители, да извърши промяна в определения брой прави телефонни постове, да увеличи броя им, да се откаже или да прехвърли на трето външно лице - друго ведомство, фирма, външна организация или за физическото лице, ползващо прав телефонен пост/, при изрично съгласие за това на третото лице).

Таблица 1

Адрес	Вид услуга	Брой
8800 ГР. СЛИВЕН БУЛ. ЦАР ОСВОБОДИТЕЛ 1	Обикновен телефонен пост	88
8800 ГР. СЛИВЕН БУЛ. ЦАР ОСВОБОДИТЕЛ 13	Обикновен телефонен пост	4
8800 ГР. СЛИВЕН БУЛ. ЦАР ОСВОБОДИТЕЛ 1	ISDN PRA	1
8800 ГР. СЛИВЕН Ж.К. БЪЛГАРКА К-С ЗА СОЦ У-ГИ	ISDN BRA	1
ДЕТСКО СЕЛИЩЕ КАЧУЛКА – М. КАЧУЛКА	Обикновен телефонен пост	1

8840 М. СЛИВЕНСКИ МИН.БАНИ	Обикновен телефонен пост	1
8800 ГР. СЛИВЕН БУЛ. ЦАР ОСВОБОДИТЕЛ 13	Обикновен телефонен пост	4
8800 ГР. СЛИВЕН УЛ. НИКОЛА МИХАЙЛОВСКИ 26	Обикновен телефонен пост	1
8800 ГР. СЛИВЕН УЛ. ОДРИН	Обикновен телефонен пост	1
8800 ГР. СЛИВЕН Ж.К. ДЕТСКА ЯСЛА №15	Обикновен телефонен пост	1
8800 ГР. СЛИВЕН Ж.К. СТОЯН ЗАИМОВ 83 ап. ЦДГ	Обикновен телефонен пост	1
8800 ГР. СЛИВЕН УЛ. ХАДЖИ ВЪЛКОВА 38	Обикновен телефонен пост	1
8800 ГР. СЛИВЕН Ж.К. РЕПУБЛИКА бл.БЛ.35	Обикновен телефонен пост	1
8800 ГР. СЛИВЕН Ж.К. БЪЛГАРКА 66 бл.КСУ ет. 1	Обикновен телефонен пост	1
8800 ГР. СЛИВЕН УЛ. БИТОЛЯ 17	Обикновен телефонен пост	1
8800 ГР. СЛИВЕН КВ. ДРУЖБА	Обикновен телефонен пост	2
8800 ГР. СЛИВЕН УЛ. СЛАВЯНСКА 3	Обикновен телефонен пост	1
8800 ГР. СЛИВЕН УЛ. ТОДОР ИКОНОМОВ 4	Обикновен телефонен пост	1
8800 ГР. СЛИВЕН УЛ. Д-Р КОНСТ. СТОИЛОВ 12 ет. 2	Обикновен телефонен пост	2
8800 ГР. СЛИВЕН УЛ. ХИЛЕНДАР 11	Обикновен телефонен пост	1
8800 ГР. СЛИВЕН УЛ. ЦАР СИМЕОН 5 ап. 1	Обикновен телефонен пост	2
8800 ГР. СЛИВЕН Ж.К. МЛАДОСТ 9 вх. В ап. 2	Обикновен телефонен пост	1
8800 ГР. СЛИВЕН УЛ. БРАТЯ МИЛАДИНОВИ	Обикновен телефонен пост	3
8800 ГР. СЛИВЕН УЛ. ИВАН РИЛСКИ 2	Обикновен телефонен пост	1
8800 ГР. СЛИВЕН Ж.К. БЪЛГАРКА КЛУБ	Обикновен телефонен пост	1
8800 ГР. СЛИВЕН БУЛ. ЦАР ОСВОБОДИТЕЛ ДЕТ.ГР-НА	Обикновен телефонен пост	1
8800 ГР. СЛИВЕН КВ. ДРУЖБА - бл.ДО БЛ.17 ап. ЦДГ	Обикновен телефонен пост	1
8800 ГР. СЛИВЕН ПЛ. ХАДЖИ ДИМИТЪР 6 ет. 2	Обикновен телефонен пост	1

ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЕ НА ОБЩИ УСЛОВИЯ (ОУ) за уреждане на Взаимотношенията между "БТК" ЕАД и Абонатите и Потребителите на електронни съобщителни услуги, предоставяни чрез обществената електронна съобщителна подвижна клетъчна мрежа по стандарт GSM, по стандарт UMTS и по стандарт LTE ("Общи условия") (последни изменения от 01.08.2016 г.)



Раздел I ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. (изм. в сила от 01.08.2016 г.) С тези Общи условия се определят реда, условията и сроковете за предоставяне на електронни съобщителни услуги на Абонати и Потребители чрез обществената електронна съобщителна подвижна клетъчна мрежа на БТК по стандарт GSM (**GSM Мрежата**), по стандарт UMTS (**UMTS Мрежата**) и по стандарт LTE (**LTE Мрежата**).

2. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) „Българска телекомуникационна компания“ ЕАД (БТК), със седалище и адрес на управление гр. София, бул. "Цариградско шосе" № 115 И, ЕИК 831642181, ДДС № BG831642181, електронен адрес www.vivacom.bg, притежаващо: Разрешение № 01388/08.04.2009 г.-за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс-радиочестотен спектър за осъществяване на обществените електронни съобщения чрез мобилна наземна мрежа – GSM и/или UMTS; Разрешение № 01389/08.04.2009 г.-за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс-радиочестотен спектър за осъществяване на обществени електронни съобщения чрез мобилна наземна мрежа – UMTS и Разрешение № 01391/08.04.2009 г.-за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс-номера, за осъществяване на обществени електронни съобщения чрез обществена електронна мрежа, с предоставен индивидуално определен ограничен ресурс-радиочестотен спектър и предоставяне на обществена телефонна услуга и всички услуги, включени в стандартта GSM и/или UMTS (Разрешенията)

3. Потребител е всяко лице, което ползва електронни съобщителни услуги, предоставяни чрез Мрежата.

4. Абонатът е всяко дееспособно физическо лице, юридическо лице или институция, осъществяваща дейност на територията на страната по силата на международно споразумение, по което Република България е страна, които са страна по индивидуален договор с БТК за предоставяне на електронни съобщителни услуги чрез Мрежата.

4а. (В сила от 10.01.2013 г.) Абонатът/Потребителят може да бъде представляван пред БТК от пълномощник с писмено пълномощно.

5. Тези Общи условия се издават на основание чл. 226, ал. 1 от Закона за електронни съобщения (ЗЕС).

6. Общите условия се публикуват по реда, предвиден в ЗЕС. Общите условия влизат в сила от първоначалната дата на търговско предоставяне на услугите. Тази дата ще бъде обявена чрез официална публикация в един национален ежедневник и/или друга национална медия. От този момент те са обвързващи за БТК, а Потребителите се считат за уведомени за съдържанието им. БТК осигурява безплатно на крайните Потребители и на други лица копия от тези Общи условия във всеки свой централен офис или търговско бюро.

7. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) Абонатите удостоверяват съгласието си с Общите условия с подписването на индивидуален договор, а Потребителите с подписването на регистрационна форма за ползването на предлаганите услуги, предоставяни чрез Мрежата. Със сключването на договора, съответно с подписване на регистрационната форма Абонатите и Потребителите приемат съдържанието на Общи условия, доколкото друго не е уговорено между страните и доколкото това не противоречи на ЗЕС.

8. Условия различни от тези, предвидени в Общите условия могат да бъдат уговорени в индивидуалните договори или с допълнителни писмени споразумения между БТК и Абоната, при спазване на принципите на прозрачност и равнопоставеност по отношение на една и съща категория Потребители и при спазване на ЗЕС.

9. Общите условия са неразделна част от индивидуалните договори, сключени между БТК и неговите Абонати. Когато се посочва раздел и/или точка се счита, че са посочени раздел и/или точка от тези Общи условия, освен ако не е уговорено друго.

10. При сключването на индивидуален договор Абонатът се идентифицира по следния начин:

10.1. за физически лица-с валиден документ за самоличност с вписан постоянен адрес на територията на Република България (РБ), когато Абонатът е български гражданин, а когато е чуждестранен гражданин, продължително пребиваващ в Република България – с документ, с вписан адрес на територията на Република България;

10.2. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) за юридически лица и еднолични търговци-с акт за регистрация в компетентния съд или Търговския регистър при Агенцията по вписванията, или акт на компетентен държавен орган за създаването им и удостоверение за актуално състояние (където е приложимо), издадено от компетентния съд или Търговския регистър, удостоверение за регистрация по БУАСТАТ.

10.3. При сключване на индивидуалния договор при необходимост БТК може да изисква и други документи за идентификация на Абоната, при спазване на разпоредбите на приложимото българско законодателство и тези общи условия.

11. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът се съгласява БТК да събира по реда на т. 133, предоставя и обработва, в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство, лични данни с оглед на предоставяне на електронни съобщителни услуги, за целите на събиране или прехвърляне на дължимите от Потребителите суми към БТК, както и за индивидуалното определяне на финансова зрания на потребление и извършване на кредитна оценка на Абонатите на БТК. БТК не носи отговорност за точността и верността на информацията, предоставена от кредитни или други институции за извършване на кредитна оценка, както и за последиците от отказ да се предоставят услуги при получаване на неточна или невярна информация.

11.1. Предоставянето на лични данни от БТК на трети лица по реда на т. 11 се извършва след преценка за всеки конкретен случай относно необходимостта от нейното предоставяне.

11.2. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) С приемане на настоящите Общи условия Абонатът/Потребителят се съгласява БТК да предоставя, в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство, лични данни на предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги в България, когато това е необходимо за предотвратяване на злоупотреби, в това число предпазване от лоши дългове и измами.

11.3. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) С приемане на настоящите Общи условия Абонатът/Потребителят се съгласява БТК да предоставя лични данни, в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство, на БТК и свързаните с

дружеството лица, (наричани заедно „БТК Груп“), с оглед предоставяне на електронни съобщителни услуги, например за подобряване на обслужването на клиентите, в това число предлагане и предоставяне на услуги. С приемане на настоящите Общи

условия Абонатът/Потребителят се съгласява БТК да предоставя лични данни на компетентни държавни органи и институции в предвидените от закона случаи, както и да ги предоставя на трети лица, в това число банки, кредитни бюра и агенции за събиране на вземания, дистрибуторите на услуги на БТК, включително партньорските дистрибуторски мрежи, когато това е необходимо за осигуряване на обслужването и реализиране на правата и интересите на Абоната, както и когато това е необходимо за реализиране на правата и интересите на БТК, включително с цел събиране на неизплатени задължения от Абоната.

11.4. Предоставянето на електронни съобщителни услуги от БТК не може да бъде обвързано с предоставяне или обработка на лични данни, които не са необходими на последния за предоставянето на някоя от тези услуги и изпълнение на регламентираните в индивидуалните договори условия.

11а. (В сила от 10.01.2013 г.) За целите на извършването на кредитна оценка БТК може да обработва данните на абоната/потребителя (вкл. лични такива), като ги предоставя на трети лица, предоставящи услуги по кредитна оценка и определяне на кредитен риск. Абонатът/потребителят изрично уълномощава последните да обработват данните му (вкл. лични такива) вкл. чрез предоставянето им на свои възложители и партньори, за същите цели.

12. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) Страните ще комуникират помежду си писмено или чрез телефон, или електронна поща на номерата и адресите, посочени в индивидуалния договор.

12.1. БТК има право да изпраща до Абоната информация или уведомятия посредством кратки съобщения (SMS или други форми на съобщения).

12.2. Абонат не може да се позовава на невъзможност да получи съобщение или информация от БТК на адрес или номер, посочен в договора. Тази клауза ще се прилага за кратки текстови съобщения или повиквания към SIM карта на БТК, само ако последният може да докаже получаване на съобщението или отговор на повикването.

12.3. Абонатът/Потребителят носи отговорността и риска при предоставяне на трети лица ползването на SIM-картата, посредством която се предоставя услугата. В тези случаи всички задължения по тези Общи условия и по индивидуалните договори за ползване на услугите, свързани с уведомяване на Абоната/Потребителя от страна на БТК, се счита за изпълнение, ако съобщението е изпратено с кратко текстово съобщение или обаждане до SIM-картата.

Раздел II УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ БТК

13. БТК предоставя на своите Абонати:

13.1. Всички електронни съобщителни услуги, съгласно GSM стандарта и технологичните възможности на Мрежата (Услуги), съобразно технологичните възможности на мрежата и търговската политика на БТК. Конкретният избор на пакета услуги се определя от всеки Абонат при подписването на индивидуалния договор;

13.1а. (нова в сила от 01.08.2016 г.) достъп до услуги чрез LTE технология въз основа на тарифен план или допълнителен пакет, които дават възможност за ползване на такива услуги и при наличие на съвместимо крайно устройство и съвместима SIM карта.

13.2. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) БТК предоставя на своите Абонати и Потребители и:

13.2.1. Безплатен достъп до услуги за осъществяване на спешни повиквания към службите “Спешна медицинска помощ”, Национална служба “Полция” и Национална служба “Пожарна и аварийна безопасност”. БТК няма да предоставя достъп до услуги за спешни повиквания след датата на прекратяване на договора или след изтичане на срока по 140.2. При спешни повиквания към национални номера и към единния европейски номер за спешни повиквания „112” БТК предоставя на оператора на 112 информация за местоположението на викация краен Потребител, съгласно определение в закона критериуми.

13.2.2. Достъп до справочни услуги, при условия определени в ценовата листа, отнасящи се до абонатни номера, кодове за автоматично вътрешно и международно избиране, цени и друга подобна информация, свързана с предоставяне на електронните съобщителни услуги чрез Мрежата;

13.2.3. Международни електронни съобщителни услуги. При наличието на постигнати споразумения с чуждестранни оператори, БТК предоставя на Абонатите си възможност да използват услуги чрез мрежите на чуждестранни оператори (роуминг);

13.2.4. Достъп до Услуги с добавена стойност–БТК може да предоставя по търговски начин ползването на Мрежата си на достъпчици на услуги с добавена стойност.

14. Подробна информация за отделните видове електронни съобщителни услуги, предлагани от БТК чрез Мрежата, както и за условията, цените и начина им на предоставяне, се предоставя от БТК при сключването на индивидуалните договори. БТК може да разширява обхвата на предоставяните услуги, като съвоеременно уведомява Абонатите си за това чрез средствата за масова комуникация и/или оторизирани дистрибутори на БТК.

14.1. Абонатът/Потребителят може по всяко време да избере да активира или деактивира роуминг услуги, предоставяни от БТК, чрез обаждане на номер за обслужване на клиентите. Този тип активация и деактивация ще се счита за валидно изменение на договора, сключен между страните. Услугата ще се активира и деактивира, след съобщаване на идентификационен код/име на Абоната/Потребителя. Страните се съгласяват, че БТК ще има право да записва заявката за активиране или деактивиране и да запази записа до изтичане на срока, в който вземанията за активираните услуги биха могли да бъдат претендираны.

15. БТК може:

15.1. Да осигурява достъп до Мрежата и предоставяни чрез нея услуги чрез закупуване от Потребители на пакети от предлагани услуги. Услугите в обхвата на пакета предлагани услуги се определят в съответствие с GSM стандартите, спецификите и капацитета на мрежата и вида на закупения пакет. Цена за ползването на пакета се заплаща при закупуването на пакета, съобразно ценовата листа на БТК.

15.2. Да определя ценови пакети за услуги, обвързвайки ползването им с определени условия, като осигурява правото на Абоната да ползва други услуги извън пакета.

16. С оглед осигуряване на възможност за ползване на услуги, предоставяни чрез Мрежата и услуги по т. 13.2.3, БТК предоставя на Абонатите/Потребителите си номера от националния номерационен план, които се предоставят и използват в съответствие със следните правила:

16.1. Абонатите/Потребителите не придобиват право на собственост върху предоставените номера;

- 16.2. предоставените номера не могат да бъдат предмет на търговско предлагане;
- 16.3. предоставените номера могат да бъдат променени в следствие от законодателна промяна, акт на държавен орган или промени в организацията и структурата на мрежата и предоставяните услуги. В тези случаи БТК прави всичко възможно да сведе до минимум затрунуденията и разходите за Абонатите/Потребителите;
- 16.4. предоставените номера не могат да бъдат ползвани от Абонатите/Потребителите за предоставяне на услуги, освен ако това е изрично договорено с БТК;
- 16.5. след прекратяване на договора БТК има право да предостави номера на друг свой Абонат/Потребител.
- 16.6. предоставените номера могат да бъдат прехвърляни само в случаите на преобразуване на юридическото лице, на което са предоставени.

17. БТК осигурява с приоритет достъп до предоставяните чрез Мрежата услуги за лица със загубена или намалена работоспособност от 70% до 90 % и над 90 %. Тези категории Абонати ползват отстъпки под формата на безплатни разговори (определени като обем минути) и/или определен брой безплатни кратки съобщения (SMS), при условия посочени в ценовата листа. БТК осигурява ползването на правата по т. 17. Наличието на условията за упражняване на правата по тази точка се удостоверяват с официални документи, издадени от съответните компетентни органи, като БТК изисква забарени копия от тях.

Раздел III Процедура по пренасяне на номера/а

18. БТК предоставя право на всеки Абонат или Потребител от домайна на преносимост на мобилни номера, при спазване на изискванията на настоящите общи условия, да пренесе своя номер от/към мрежата на БТК или друг доставчик от домайна на преносимост на мобилни номера.

19. Преносимостта на номера/а се прилага единствено за номера от Националния номерационен план, предоставени за ползване на БТК или на друго предприятие на мобилни мрежи или услуги, съгласно изискванията на действащото законодателство.

Процедура по пренасяне на номера/а от мрежата на БТК

20. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) Абонатът/потребителят подава до Приемачия доставчик, негов оправомощен дистрибутор или търговски представител писмено заявление за преносимост на номера/а в стандартна форма, със съгласувани задължителни реквизити между предприятията от съответния Абонат или Потребител на мобилни услуги на БТК. Начинът за подаване на заявления при приемащия доставчик се описва в Общите условия за взаимоотношение с потребителите на последния.

21. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) Неустойка от страна на клиента няма да се дължи в случай, че заявлението за преносимост е подадено след заплащане на последно дължимия месечен абонамент по договорения между страните срок на договора, както и на лизновата вноска или плащане за крайно устройство или оборудване, когато това е приложимо.

22. Всички номера в заявлението трябва да бъдат активни в мрежата на БТК към момента на подаване на заявлението.

23. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) БТК може мотивирано да откаже пренасяне на номера/а пред приемащия доставчик в следните случаи:

23.1. преди подаването на заявление за преносимост номерът е несъществуващ или не е предоставен на Абонат или Потребител на БТК;

23.2. БТК вече е получило друго заявление от приемащ доставчик за пренасяне на същия номер/а, процедурата по което още не е приключила;

23.3. представените от приемащия 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 – наименованието 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 представляващите.

24. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) В случаите на подадено заявление за преносимост на повече от един Номер основанията за отказ се преценяват по отношение на всеки отделен номер, включен в заявлението за пренасяне. По отношение на номера/та от същото заявление за преносимост, спрямо които/които не са налице причини за отказ процедурата по преносимост продължава в случай че е налице изрично съгласие от страна на Абоната, изразено в заявлението за преносимост.

25. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) Оттегляне на заявлението за пренасяне на номера може да се подава до БТК до деня, предхождащ датата определена за пренасяне на номера(та). Оттегляне на заявлението за пренасяне на номера може да се подава до БТК и когато абонатът се е възползвал от възможността по т. 32а.1.б. в определения за това срок.

26. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) При неотстраняване в срок на недостатъците по подадено заявление или оттегляне на заявлението за пренасяне на номера/а, се счита че е налице оттегляне и по отношение на искането за прекратяване на договора за ползване на услугите с БТК. В случаите на отстраняване или реализиране на повикването. Повече информация за начина за информиране, както и неговото съдържание и предназначение са публикувани на страницата на БТК в Интернет.

27. Договорните отношения на Абоната с БТК се прекратяват със закриване на сметката и деактивиране на достъпа на последния до мрежата на предприятието. В случай, че Абонатът/Потребителят желае преносимост на част от отделни номера или част от група номера, предоставени му от БТК по договор, последният не се прекратява по отношение на номерата, оставащи в мрежа на БТК. С деактивиране на достъпа до мрежата на БТК се счита за прекратен и договорът с Абоната за конкретните пренесени номера/а.

28. БТК ще информира своите Абонати/Потребители в случай, че те осъществяват изходящи повиквания към първично предоставените му номера от Националния номерационен план, пренесени в мрежа на други доставчици чрез звуков сигнал с продължителност 3 секунди и допълнителен период от 2 секунди, следващ звуковия сигнал, който дава възможност за избор от страна на Абонатите/Потребителите за прекратяване или реализиране на повикването. Повече информация за начина за информиране, както и неговото съдържание и предназначение са публикувани на страницата на БТК в Интернет.

29. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) БТК осигурява възможност за деактивиране на информирането по т. 28 при поискване от викащ Абонат/Потребител, като деактивирането се донука само по отношение на всички повиквания към пренесени номера от

мрежата на даряващия доставчик.

30. Абонат, пренесъл номера си от мрежата на БТК, е задължен да заплати и всички задължения, свързани с ползването на пренасяния/те номера/а, които са възникнали след датата на подаване на заявлението за пренасяне на номера(та).

31. БТК осигурява равнопоставеност на Абонатите и Потребителите, които са се възползвали или са заявили желание да ползват правото си за пренасяне на номер, и собствените си Абонати и Потребители, както и на Абонати и Потребители, които са заявили желание да продължат да ползват допълнителните услуги след пренасяне на номера(та) към друг доставчик и Абонатите и Потребителите, които ползват единствено тези допълнителни услуги въз основа на сключен договор.

Процедура по пренасяне на номера/а в мрежата на БТК

32. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) Абонатът/потребителят подава в БТК лично или чрез пълномощник заявление по образец за преносимост на номера/а в мрежата на БТК. При подаване на заявлението, Заявителят следва да се представи документ за самоличност, удостоверяващ верността на данните в заявлението и доказващ правото да подаде заявлението, съответно пълномощно, удостоверяващо представителната власт на Заявителя. В допълнение, за юридически лица и еднолични търговци – удостоверение за актуално състояние, издано от Търговския регистър към Агенцията по вписванията (за търговци) или от съда по регистрацията (за други юридически лица) не по-рано от един месец преди подаване на заявлението за преносимост.

32а. (в сила от 10.01.2013 г.) 1. Заявителят изразява изрично писмено волята си процедурата по преносимост да стартира:

а) от момента на подаване на заявлението за преносимост;

б) 7 календарни дни след подаване на заявлението за преносимост.

32а.2. Ако абонатът не е посочил кой момент избира за стартиране на процедурата по преносимост, същата стартира съгласно т. 32а.1.б.

32б. (в сила от 10.01.2013 г.) При заявяване за пренасяне на повече от един номер, БТК 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.

33. Заявлението представлява упълномощаване на БТК да извърши необходимите действия по прекратяването на отношенията на Заявителя с даряващия доставчик.

34. Заявлението може да включва изрично упълномощаване в обикновена писмена форма на БТК от страна на Абоната за заплащане на дължимите към даряващия доставчик плащания от името и за сметка на Абоната.

35. Ако заявлението се подава от пълномощник на Заявителя, последният следва да е надлежно упълномощен, съгласно изискванията на настоящите Общи условия.

36. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) Към този момент или на по-късен етап от процедурата по пренасяне, в зависимост от търговската политика на БТК, предприятието може да сключи договор за предоставяне на мобилни услуги, който договор влиза в сила под условие след успешно пренасяне на номера в мрежата на БТК.

37. Абонат на доставчик на мобилни услуги може да подава заявление до БТК за пренасяне на номер/а, всеки работен ден в работното време на търговските обекти на предприятието, съответно неговите изрично оправомощени дистрибутори или търговски партньори.

38. БТК разглежда подаденото заявление за пренасяне на номер/а при което извършва координирани действия с даряващия доставчик, съгласно сключена процедура за пренасяне на номерата и настоящите Общи условия.

39. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) БТК може мотивирано да откаже преносимост в следните случаи:

39.1. представените от Абоната или Потребителя данни в заявлението са непълни и/или неточни;

39.2. Заявителят не е дееспособен и не е надлежно представляван от трето лице;

39.3. Заявлението е подадено от трето лице, което не е надлежно упълномощено от Абоната/Потребителя;

39.4. не са представени изискваните към заявяването документи – документ за удостоверяване на представителната власт;

39.5. Абонатът или Потребителят не е заплатил еднократна потребителска цена за преносимост на номерата, в случай че такава се дължи;

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

39а. (в сила от 10.01.2013 г.) В случаите на подадено заявление за преносимост на повече от един номер основанията за отказ 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 процедурата по преносимост продължава в случай че е налице изрично съгласие от страна на Абоната, изразено в заявлението за преносимост.

40. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) БТК се задължава да уведоми Заявителя за наличието на основания за отказ, които могат да бъдат установени към момента на заявяване на пренасянето на номера(та) по т. 39.2., 39.3., 39.4., 39.5 и 39.6.

41. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) За наличие на останалите основания за отказ по т. 39.1., 42.1. и т. 43.1.2. БТК уведомява Заявителя след подаване на информацията от Даряващия доставчик. В случай, че Абонатът/Потребителят не се яви лично или чрез упълномощен представител при БТК или негов оправомощен дистрибутор в определен срок за отстраняване на недостатъците по подаденото заявление и/или са налице основания за отказ се счита, че е налице оттегляне на заявлението и упълномощаването за прекратяване на договорните отношения с Даряващия доставчик.

42. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) Заявлението не се разглежда от БТК до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 дни от стартиране на процедурата за преносимост:

42.1. в случай, че даряващият доставчик мотивирано е отказал преносимостта поради непълнота/неточност в данните, посочени в изпратеното от БТК заявление:

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 представляващата,

42.2. в случаите по т. 39.1., 39.2., 39.3, 39.4. и 39.5.

43. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) 1. БТК прекратява процедурата с изричен писмен отказ:

43.1.1. При неотстраняване на недостатъците по т. 42. в посочения в същата точка срок.

43.1.2. при отказ от страна на даряващия оператор поради някоя от следните причини:

а) преди подаването на заявлението за преносимост номерът е несъществуващ или не е предоставен на абонат или потребител на даряващия доставчик;

б) даряващият доставчик вече е получил друго заявление от приемащ доставчик за преносимост на същия номер, процедурата по което още не е приключила;

43.1.3. при отказ от страна на БТК по т. 39.6.

43.2. Отказът за пренасяне на Номер/а се счита за оттегляне по отношение на упълномощаването по т. 33. и т. 34 от Общите условия.

44. (в сила от 10.01.2013 г.) В случаите на отстраняване на причината за отказ, договорът на Абоната/Потребителя се счита продължен до прекратяване на процедурата с писмен отказ за преносимост или до реално осъществяване на процеса по преносимост, независимо от отправеното предизвестие за прекратяването му, като това продължаване не може да се счита за основание за начисляване на допълнителни неустойки извън тези, които са уговорени в договора между абоната и Даряващия доставчик и/или в Общите условия на Даряващия доставчик.

45. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) В случай че подаденото заявление отговаря на всички изисквания на настоящите общи условия, БТК завършва процедурата по преносимост на номера(та).

46. (изм. в сила от 10.01.2013 г., предишна т. 45) Всички документи на хартиен носител, свързани с подаденото заявление се обработват и могат да бъдат заменени, изменени и получени единствено в търговския център, в който заявлението за преносимост е подадено първоначално.

47. (изм. в сила от 10.01.2013 г., предишна т. 46) При подаването на заявление за пренасяне на номер/а, БТК се задължава да уведомява Заявителя относно цените и условията за пренасяне, включително:

47.1. основанията за отказ за преносимост на номера/та;

47.2. причини за забавяне на преносимостта и осъществяването ѝ след определената крайна дата на пренасяне, както и за определената нова дата на пренасяне;

47.3. прозорец на преносимост и невъзможността за достъп до мрежата в този период

47.4. възможното влошено качество на електронната съобщителната услуга в деня на пренасянето;

47.5. пренасянето на номера на Потребители, ползващи предплатен достъп до услуги, може да е свързано с неизползване на целия предплатен кредит;

47.6. за възможността до приключване на процеса на пренасяне на Номер/а да бъдат загубени входящи кратки текстови съобщения /SMS/ или мултимедийни съобщения /MMS/, които не са изтеглени;

47.7. Абонатите/Потребителите имат възможност да запазят или сменят вида на сметката си-абонамент или предплатени услуги при приемащия доставчик;

47.8. възможностите за пренасяне на номера асоциирани с една SIM карта (multiple MSISDN), например различни номера за факс съобщения и пренос на данни, като на Абонатите/Потребителите се гарантира възможността за пренос на номера, използвани за гласови услуги

47.9. възможна загуба на ползвани от Абоната/Потребителя допълнителни услуги след пренасяне на номера.

47.10. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) възможността при използването на допълнителни услуги, различни от мобилна телефонна услуга или услуги в ценови пакети, включващи и мобилна телефонна услуга при Даряващия доставчик, абонатът/потребителят да продължи да ползва част или всички допълнителни услуги в ценовия пакет, използвани преди осъществяването на преносимост на номера, съгласно Общите условия на Даряващия доставчик.

48. (изм. в сила от 10.01.2013 г., предишна т. 47) Заявителят може да оттегли заявлението си до БТК за пренасяне на номер/а не по-късно от края на последния работен ден, предхождащ датата, на която се осъществява преносимостта. Оттегляне на заявление за преносимост пред БТК Заявителят може да извърши само в същия търговски център, в който е подал заявлението за пренасяне. При оттегляне на заявлението за пренасяне на номер/а Заявителят:

48.1. предоставя оригинал от заявлението за прехвърляне на номер/а и сключен договор под условия;

48.2 (изм. в сила от 29.03.2012 г.) връща предоставените при подаване на заявлението за пренасяне на номер/а обавки към услуги, устройствата и/или вещи, предоставени с заявения план за услуги или да заплатят тяхната парична равностойност, когато тяхното връщане е станало обективно невъзможно;

49. (изм. в сила от 10.01.2013 г., предишна т. 47а) В седемдневния срок по т. 32а.1.б., когато е приложим, Заявителят също може да оттегли подаденото заявление за пренасяне.

50. (изм. в сила от 10.01.2013 г., предишна т. 48.) При оттегляне на заявлението за пренасяне на номер/а се прекратява и процедурата за пренасяне на номер/а.

51. (изм. в сила от 10.01.2013 г., предишна т. 49) Договорът между БТК и Абоната влиза в сила в деня на успешното пренасяне на номера/та в мрежата на БТК, като отношението между Абоната и БТК след реализиране на преносимостта се урежда съобразно разпоредбите на сключения индивидуален договор и настоящите Общи условия.

52. (изм. в сила от 10.01.2013 г., предишна т. 50) БТК може да наложи ограничения за ползването на услуги от Абоната или да заплати неговите задължения към Даряващия доставчик в случай на неплащане от Абоната на задължения към Даряващия доставчик, възникнали или станали изискуеми след подаване на заявлението за пренасяне на номера(та).

53. БТК в съответствие с кредитната си политика може да заплати задълженията на Абоната към даряващия доставчик.

54. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) Срокът за реализиране на преносимостта е не по-късно от 2 работни дни, считано от стартиране на процедурата по пренасяне или от отстраняване на недостатъците по заявлението, в случаите на спиране на процедурата по т. 42 и включва Прозорец за преносимост не по-голям от 5 часа. Посоченият срок може да бъде удължен за времето, през което са били налице технически проблеми.

Раздел IV ПРАВА НА АБОНАТА/ПОТРЕБИТЕЛЯ

55. (нова в сила от 29.03.2012 г.) В 7 дневен срок от подписване на индивидуалния договор Абонатът има право едностранно да прекрати договора си с БТК, без да дължи неустойки по него, освен ако:

- Абонатът изрично не е заявил писмено желание договорът му да влезе в сила незабавно;

- при подписване на договора, БТК е предоставило на Абоната крайно устройство;

- договърът е подписан за Номер/а, във връзка с който/които е подадено заявление за преносимост към мрежата на БТК. В този случай се прилагат специалните правила, посочени в раздел III от настоящите Общи условия.

56. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът/Потребителят има право да заявява и да ползва всички услуги на Мрежата в съответствие с изискванията на Общите условия и индивидуалния договор.

Абонатът/потребителят има право да даде съгласие да получава от БТК повиквания, съобщения или електронна поща за целите на директния маркетинг и реклама, в това число повиквания и съобщения, свързани с участие в кампании или дейности на трети страни. Съгласието може да бъде оттеглено по всяко време.

Без наличие на предварително съгласие на Абоната/ Потребителя, изпращачът 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.

57. Абонатът има право да променя абонаментния си план, да ползва допълнителни услуги или да се откаже от някои услуги, предлагани от БТК. Тези промени ще бъдат предмет на отделно споразумение;

58. Абонатът/Потребителят има право да получава от БТК информация, свързана с ползваните от Абоната/Потребителя услуги, както и да подава жалби, молби и предложения и да получава отговори по тях в срока по т. 134;

59. Абонатът, в писмена форма, може да поиска безплатно включване на името, адреса и телефонния му номер в обществено достъпен указател, изготвен в печатна или електронна форма или предоставяне на справочна информация, свързана с него, промяна или заличаване на вече вписани данни, както и предоставянето и ползването на такава информация за маркетингови проучвания. По желание на Абоната, изразено в писмена форма, в телефонния указател могат да бъдат вписани допълнителни данни за Абоната, като информация за други лица ползватели на абонаментния номер, ползвани от Абоната допълнителни телефонни номера, номер на факс, адрес на електронна поща, интернет страница, професия, титла, предмет на дейност (за Абонатите юридически лица и еднолични търговеци), рекламен текст, каре и банер, лого, търговска марка и други. Допълнителните вписвания се извършват срещу заплащане.

59.1. Абонатите на БТК, изразили изрично съгласието си в писмена форма, имат право част или всичките им данни да бъдат предоставяни чрез телефонни справочни услуги, без да заплащат за това. Данните за Абонатите включват име (лично, презиме и фамилия) или фирма, адрес и номер на Абоната.

59.2. Крайните Потребители на БТК, които ползват препратени карти, могат да поискат включване на техни данни в базите данни, необходими за осъществяване на телефонната справочна услуга. Включването на тези данни може да е възмездно.

59.3. Абонатите имат право да заявят до името им да бъде поставен индекс „SM“, който указва желанието им техните данни, публикувани в телефонния указател, да бъдат използвани с цел изпращане на печатни и електронни рекламни материали или не поискани търговски съобщения, както и за организирани и провеждани на маркетингови проучвания. Абонатите имат право да регламентират времето, през което може да се прави това, както и вида и характера на съобщенията и начина за предаването им.

59.4. За всички неуредени въпроси по отношение на т. 59 се прилагат разпоредбите на Наредба № 5 от 05.12.2009 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, Обн. ДВ. Бр. 1 от 4 Януари 2008 г.”

60. Абонатът има право да поиска промяна на телефонния си номер срещу допълнително заплащане на цена, съгласно Ценовата листа на БТК и при условие, че желаният номер е свободен и технологично достъпен.

61. Абонатът има право да получава подробно извлечение от всяка фактура при условия, определени в Ценовата листа на БТК. Подробното извлечение се изпраща на Абоната в срок до 7 дни от постъпване на писмена заявка.

62. Абонатът/Потребителят има право при пренасочване на повикване към него да откаже идентификация на линията, при условие, че това е технически възможно.

63. Абонатът/Потребителят има право да отказва пренасочени към него повиквания от своето крайно устройство, когато това е технически възможно.

63а. (в сила от 27.11.2012 г.) Абонатът/Потребителят има право да ограничава провеждането на разговори към Услуги с добавена стойност. Абонатите могат да заявят активиране или деактивиране на услугата Ограничаване на повикванията на телефон 123. Възможни са ограничения към следните типове услуги:

63а.1. разговори към Услуги с добавена стойност за телегласуване – номера от вида 0901;

63а.2. разговори към Услуги с добавена стойност за хазартни игри – номера от вида 0902;

63а.3. разговори към Услуги с добавена стойност за услуги за „възрастни“ – номера от вида 0903;

63а.4. разговори към всички останали Услуги с добавена стойност – номера от вида 0900;

63а.5. разговори към всички Услуги с добавена стойност – номера от вида 090 (Включват 63а.1, 63а.2, 63а.3, 63а.4)

64. Абонатът няма право да прехвърля на трети лица каквито и да било права и задължения по договора без изрично съгласие на БТК, изразено в писмена форма.

Раздел V ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА АБОНАТА/ПОТРЕБИТЕЛЯ

65. Абонатът/Потребителят се задължава да спазва разпоредбите на Общите условия, на индивидуалния договор, както и на всички допълнителни споразумения между него и БТК.

66. Абонатът се задължава да заплаща в срок дължимите суми за предоставените телефонни услуги в съответствие с Общите условия, договора и Ценовата листа на БТК.

67. Абонатът/Потребителят се задължава да ползва само крайни устройства, отговарящи на изискванията по т. 73.2 и т. 73.3, като в противен случай той отговаря за щетите, причинени на БТК и/или на трети лица.

68. Абонатът се задължава да уведомява БТК при промяна на данните, представени при сключването на индивидуалния договор в 7 (невен срок) от настъпване на промяната, като предоставя новите данни.

68.1. (нова в сила от 13.11.2009 г.) В срок до 31.12.2009 г. Потребителят на предлагана услуга се задължава да предостави на БТК следните лични данни:

- физически лица – трите имена, единен граждански номер съответно личен номер и номер на паспорта или друг еквивалентен документ за самоличност; за чуждестранни физически лица без личен номер – номер на паспорта или друг еквивалентен документ за самоличност;

- Юридически лица и физически лица – еднолични търговец – наименование, седалище, адрес на управление и съответен идентификационен код;

- малолетни и непълнолетни, които не притежават документ за самоличност, събират се данните на законните им представители

68.1.1. (в сила от 13.11.2009 г.) Данните следва да се предоставят :

68.1.1.1. (в сила от 13.11.2009 г.) лично от Потребителя във всеки един търговски център на БТК, при изрично оправомощен дистрибутор или търговски партньор или в електронна форма, подписана от Потребителя с усъвършенстван или универсален електронен подпис;

68.1.1.2 (в сила от 13.11.2009 г.) попълнени лично от Потребителя.

68.1.2. (в сила от 13.11.2009 г.) Данните могат да се предоставят и от пълномощник, притежаващ изрично нотариално заверено пълномощие за целта.

69. Абонатът/Потребителят се задължава да не извършва и да не допуска извършване на обезпокоителни, заплашителни или обидни повиквания или други форми на комуникация, както и неверни повиквания към службите “Спешна медицинска помощ”, Национална служба “Полиция” и Национална служба “Пожарна и аварийна безопасност” от своето крайно устройство и/или SIM-карта;

70. Абонатът/Потребителят се задължава, освен с изричното писмено съгласие на БТК, да не извършва и да не допуска извършване на действия:

70.1. свързани с генериране, терминиране или транзит на трафик от/към/в мрежата на БТК с цел реализиране на печалба за Абоната или друго лице, различно от БТК;

70.2. с цел инициране на повиквания и осъществяване на разговори по начин, увреждащ правата и интересите на БТК.

71. При загуба или кражба на крайното устройство и/или SIM-карта, Абонатът се задължава незабавно да уведоми устно БТК на телефоните за работа с клиенти и писмено в срок до 48 часа, за да бъде спрян достъпът до Мрежата, като Абонатът не дължи заплащане на услугите ползвани, след момента на уведомяване. В противен случай Абонатът дължи цената на всички ползвани услуги. Ако Абонатът не поиска възстановяване на услугата в срок до 5 работни дни от писменото уведомяване, БТК може да счита договора за едностранно прекратен без предизвестие, което не освобождава Абоната от задължението да заплати всички дължими суми.

72. Абонатът/Потребителят се задължава при поискване от страна на БТК да представи и други документи, различни от посочените в т. 10, с оглед реализиране на права и изпълнение на задължения по Общите условия и договора, като това изискване следва да е в съответствие с действащото законодателство и с тези Общи условия.

73. За ползване на услугите, предоставяни чрез Мрежата, Абонатът/Потребителят следва да:

73.1. притежава валидна SIM карта, регистрирана в базата данни на Мрежата;

73.2. ползва само крайни устройства, с оценено съответствие и пуснати на пазара, съгласно действащите нормативни актове;

73.3. използва крайните устройства по т. 73.2 по-горе само в съответствие с тяхното предназначение и указанията на производителя.

Раздел VI ОТГОВОРНОСТ НА АБОНАТА/ПОТРЕБИТЕЛЯ

74.1. Абонатът отговаря пред БТК за забава в плащането на дължими суми за предоставените услуги по тези Общи условия.

74.2. Абонатът/Потребителят отговаря пред БТК:

а) за виновно причинени вреди на Мрежата, в резултат на използване на крайни устройства, които не са изправни или са с параметри, несъответстващи с действащата нормативна уредба съгласно т. 73.2;

б) в случаите по т. 70 по-горе;

в) за всички преки и непосредствени вреди, претърпени от БТК от действия на Абоната или при използване на неговата SIM карта.

Раздел VII ПРАВА НА БТК

75. БТК има право да получава в срок всички дължими от Абоната суми за ползването на предоставените услуги.

76. Да предлага отстъпки за продажба на пакети от услуги или услуги и крайни устройства.

77. БТК има право да откаже сключването на договор с определен Потребител, ако за същия са налице незаплатени задължения към БТК, произтичащи от други договори за електронни съобщителни услуги, сключени между страните или в следствие на извършена кредитна оценка.

77.1 (нова в сила от 29.03.2012 г.) БТК може да откаже сключването на договор, когато Абонатът не желае незабавно влизане в сила на договора, по силата на който от страна на БТК се предоставя крайно устройство.

78. БТК има право да променя номерата на Абоната с 30 дневно писмено предизвестие, когато нормативен или индивидуален административен акт налага това, както и в случаите на структурни промени в Мрежата.

79. (изм. в сила от 07.05.2013 г.) БТК има право да прави изменения в технологията или структурата на Мрежата и да разширява обхвата на предоставяните услуги, за което следва да уведоми по подходящ начин Абонатите/Потребителите. При сключване на договор БТК осигурява на информация за покритието на мрежата, която може да бъде открита и на страницата на дружеството в Интернет.

По отношение на абонати юридически лица, БТК има право да прави изменения в технологията или структурата на Мрежата и да разширява/стеснява обхвата на предоставяните услуги, съответно след 2-дневно/30-дневно уведомление до Абонатите/Потребителите. Ако в резултат на това, използваните от Абоната/Потребителя крайно устройство и SIM-карта не позволяват пълноценно ползване на новите услуги, заменяната на крайното устройство и/или SIM карта с нови е за сметка на Абоната/Потребителя.

80. За целите на изграждането и/или поддържането на Мрежата, БТК има право временно да изключва връзката на Абонат/Потребител с Мрежата, като за целта, при планирани прекъсвания, уведомява Абонатите/Потребителите си по подходящ начин 2 дни по-рано, в случай че като следствие се очаква прекъсване или влошаване на предоставяните услуги при което се нарушава т. 145.

81. БТК има право да ограничи достъпа до част от услугите или да прекрати индивидуалния договор в следните случаи:
- 81.1. има достатъчно основания-данни, събрани от БТК, от които може да бъде направен извод, че Абонатът осъществява или допуска осъществяване на трафик, с цел реализиране на печалба, включително в случаите по т. 70.
- 81.2. (изм. В сила от 01.04.2010 г.) Абонатът има неизплатени дължими задължения към БТК
- 81.3. констатирани нарушения на договорни задължения от страна на Абоната към БТК;
- 81.4. проучване, извършено въз основа на постъпила писмена жалба, за неправомерни действия и/или заплашителни или обидни повиквания или други форми на комуникация, осъществени чрез SIM-картата на Абоната или Потребителя.
- 81.5. (нова в сила от 13.11.2009 г.) когато Потребител на предплатена услуга не предостави данните, нужни за идентифициране съгласно т. 68.1., изходящите му повиквания и изпращането на кратки текстови съобщения ще бъдат спрени на 01.01.2010 г., с изключение на повикванията към услуги за спешни повиквания. В случай, че Потребителят не предостави данните за идентифициране, съгласно т. 68.1., в срок до 31.01.2010 г., достъпът му до услуги за спешни повиквания ще бъде спряен.
- 81.6. (нова в сила от 13.11.2009 г.) когато Потребителя на предплатена услуга не предостави данните за идентифициране съгласно т. 68.1. до 31.01.2010 г. предоставянето на предплатената услуга се спира, считано от 01.02.2010 г. В периода до изтичане на срока/периода на валидност на предплатената услуга, БТК подновява или активира услугата само след предоставяне на данните за идентифициране.
82. (изм. В сила от 29.03.2012 г.) БТК има право да състави указател, в който, при наличие на изрично изразено писмено съгласие на Абоната, да вписва данните по т. 59, с изключение на тези данни, за които Абонатът писмено е заявил, че не желае предоставянето им, както и да предоставя на трети лица информацията, включена в указателя, при наличие на изрично писмено съгласие на Абоната.
83. БТК си запазва правото при сключване на договори с Абонатите да поставя и допълнителни условия, доколкото това не противоречи на нормативни разпоредби.
84. БТК има право по реда на тези Общи условия да изисква от Потребители или Абонати допълнителни документи или информация, свързани с реализиране на права или осигуряване на изпълнението на задължения по Общите условия или договора, като това изискване не може да противоречи на действащото законодателство или на тези Общи условия.
- 84.1. БТК има пълен достъп до СИ информацията независимо от настройките, въведени от Абоната.
- 84.2. БТК може да отмени временно зададените от Потребителя настройки в следните случаи:
- 84.2.1. в случай на нарушаване на функционирането и/или управлението на мрежата или на елементи от нея;
- 84.3. след възстановяване на нормалното функциониране и/или управлението на мрежата БТК възстановява зададените от Потребителя настройки.
85. БТК има право да opravомочи трети лица като свои търговски представители за сключване на договори и/или събиране на вземания, като тези обстоятелства предварително ще бъдат направени публични чрез публикуване на страницата на БТК в Интернет.
86. БТК има право да извършва кредитна оценка на Потребителя за ползване на услугите, предоставени чрез Мрежата, с оглед преценка на събираемостта на вземанията, както и оценка на Потребителя за маркетингови проучвания и за изготвяне на абонатни профили според индивидуалните им интереси, при спазване на изискванията на тези Общи условия. Кредитната оценка ще включва основно анализ на информацията по преходни и настоящи договори с БТК, плащания извършени или извършвани по силата на такива договори, както и неспазването на условия и срокове по тези договори.
- Раздел VIII ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА БТК**
- 87.1. (изм. В сила от 29.03.2012 г.) БТК се задължава да извършва първоначално включване на Абонатите към Мрежата в рамките на 48 часа след влизане в сила на съответния индивидуален договор съгласно т. 55. При предоставяне на предплатена услуга, БТК извършва първоначално включване на Потребителите към Мрежата в рамките на 48 часа от подписване на регистрационна форма за закупена SIM карта.
- 87.2. (нова в сила от 29.03.2012 г.) БТК не активира услугата на Абоната в случай, че Абонатът желае да се възползва от 7 дневния отпадателен срок за влизане в сила на подписания от него индивидуален договор.
88. БТК се задължава да осигурява предоставянето на електронни съобщителни услуги чрез Мрежата си, включително справочни услуги, 24 часа в денонощието, седем дни в седмицата, освен в случаите на непреодолима сила (форсмажорни обстоятелства) по смисъла на чл. 306, ал. 2 от Търговския закон, по т. 80 и т. 91.
- 88.1 БТК предоставя на Абонатите си и следните услуги:
- 88.1.1. предоставяне на идентификация на линията на викация (CLIR);
- 88.1.2. блокиране на идентификация на линията на викация (CLIR);
- 88.1.3. пренасочване на повикването (Call forward).
- 88.2 В някои случаи, при които установяването на връзката се извършва с използване или поддръжка на ограничена или непълна сигнална функционалност, викания абонат ще получи съобщение че идентификацията на линията не е налична.
- 88.2.1. В случаите на провеждане на международен разговор, при който мрежата на произхода на повикването не предоставя идентификация на линията на викация, то в тези случаи виканата страна ще получи индикация, че идентификация на линията на викация не е достъпна.
- 88.3. БТК безплатно поддържа за всички крайни Потребители активна услугата CLIR. БТК осигурява CLIR по време на позвъняването и го запазва непроменен по време на разговора.
- 88.4. (изм. В сила от 29.03.2012 г.) БТК осигурява на крайните Потребители възможност да активират по достъпен начин и безплатно услугата CLIR за всички повиквания чрез избиране на код, съгласно GSM или ETSI стандарт или заявка за активиране.
- 88.5. БТК осигурява на крайните Потребители възможност да активират по достъпен начин и безплатно услугата CLIR за всяко отделно повикване чрез избиране на код, съгласно GSM или ETSI стандарт. БТК обявява кодовете за активиране и деактивиране на CLIR, които се набират непосредствено преди абонатния номер или префикса пред националния значим номер или кода за избор на оператор за всяко повикване.
- 88.6. БТК осигурява на крайните Потребители възможност да активират по достъпен начин услугата Call forward чрез избиране на код, съгласно GSM или ETSI стандарта. БТК обявява кодове за активиране и деактивиране на пренасочване на повикването.
- 88.7. БТК осигурява безвъзмездно и при наличие на техническа възможност на крайните си Потребители функцията на мрежата "прекръпяване на получаването на пренасочените към неговото крайно устройство повиквания".

88.7.1 БТК осигурява на крайните си Потребители възможност да активират функцията на мрежата по т. 88.7 чрез избиране на код, съгласно GSM или ETSI стандарта или заявка за активиране.

88.8. БТК осигурява на крайните Потребители възможност да откажат приемането на входящо повиквания.

88.9. БТК осигурява показването на следните съобщения на дисплея на викания абонат:

88.9.1. "With held" или „Private“–при активирана CLIR услуга от викания абонат;

88.9.2. "Unavailable" или „Unknown“–при невъзможност за предоставяне на CLIR по технически причини.

88.10. При липса на техническа възможност за реализиране на изискванията по т. 88.9 БТК осигурява показването на подходящо съобщение на дисплея на викания абонат.

88.11. В случай на промяна на номера на Абоната (по желание на Абоната или от БТК) БТК запазва заявените от Абоната настройки, освен ако той не е заявил друго.

88.12. БТК се задължава да информира по подходящ начин крайните Потребители за конкретните начини за активиране и деактивиране на предоставяните CI и COL услуги. БТК се задължава да информира крайните Потребители по подходящ начин и за специфични технически изисквания при наличие на такива, на които крайните устройства да съответстват, за да могат Потребителите да използват CI и COL услугите.

88.13. При възникване на вероятност от затруднения или временно спиране на предоставянето на CI услугите БТК се задължава да информира по подходящ начин крайните Потребители за тези обстоятелства минимум два дни предварително, когато това е обективно възможно.

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

88.14.1. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) БТК се задължава да не използва CI информацията за целите на директния маркетинг, както и за маркетинг и реклама на стоки и услуги на трети страни, освен при изрично писмено съгласие на Абонатите ѝ.

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

88.14.3. В случаите, когато обществени организации с предмет на дейност – защита правата на гражданите, са заявили изрично желанието си пред БТК да гарантират анонимността на викания абонат, БТК следва да осигури за всички входящи повиквания към номерата, определени от тези организации, да не се предоставя CI независимо от настройките, направени от викания абонат.

89. БТК се задължава да изгради и поддържа Мрежата при качество на услугите в съответствие с Раздел XV от тези общи условия. При сключване на договор БТК осигурява информация за покритието на мрежата, която може да бъде открита и на страницата на дружеството в Интернет.

90. БТК се задължава да отстранява, възникнали повреди по Мрежата в рамките на съществуващите технически и производствени възможности.

91. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) В случай на планирано прекъсване в предоставянето на услуги чрез Мрежата и/или на информационните системи на предприятието, които са следствие на технически и експлоатационни причини, БТК се задължава да уведоми Потребителите предварително, по подходящ начин (писмено, чрез кратко текстово съобщение или чрез други приложими методи).

92. БТК се задължава да обяви на интернет страницата си и във всички свои бизнес центрове номера, на които Потребителите да могат да съобщават за повреди.

93. При писмено поискване от заинтересован Абонат/Потребител и по негов сигнал БТК се задължава да проследява обезпокоителни, заплашителни или обидни повиквания, както и неверни повиквания към службите "Спешна медицинска помощ", Национална служба "Полиция" и Национална служба "Пожарна и аварийна безопасност". Установяването на такива повиквания се констатира от БТК с протокол и Потребителите се информират, че при повторно нарушение достъпът им до Мрежата ще бъде прекратен.

94. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) БТК се задължава да осигурява тайната на електронните съобщения.

95. При изграждане, поддържане и използване на Мрежата, БТК се задължава:

95.1 да използва и свързва към Мрежата, където това е в негов контрол, само радиосоръжения и устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара, съгласно действащите нормативни актове;

95.2 да използва радиосоръженията съобразно предназначението, посочено от производителя им;

95.3 да използва само изправни радиосоръжения;

95.4 да не променя техническите параметри на радиосоръженията;

95.5 да поддържа и използва мрежата по начин, че и при нормална работа и в условия на неизправност да е гарантирана защитата на околната среда, живота и здравето на хората.

95.6. В случай че БТК сключи договор с трети лица за изграждане и поддържане на Мрежата, БТК остава отговорно за спазване на техническите изисквания, на които трябва да отговарят Мрежата и съоръженията в нея.

96. БТК може, при спазване на приложимите изисквания за защита на личните данни и при разумни търговски условия, да сключи споразумения за предоставяне на справочна информация за Абонатите си на обществени оператори, с които има сключени договори за взаимно свързване на мрежи, при условие, че операторите се задължават:

96.1 да използват информацията само за справочни услуги, предоставяни на своите Абонати и/или за нуждите на насочването на повикванията;

96.2 да предоставят на БТК на реципрочна основа достъп до справочната информация за своите Абонати.

96.3. БТК осигурява равнопоставеност между Потребителите на Мрежата в сходни позиции, както по отношение на заплащането, така и на други условия.

97. (нова в сила от 29.03.2012 г.) БТК предоставя възможност на Абонатите/Потребителите си да получат информацията относно

текущото им потребление. Възможните начини за получаване на посочената информация се обявяват по подходящ начин.

98. (нова в сила от 29.03.2012 г.) БТК контролира измерването на трафика с оглед избягване на претоварване на отделни връзки в мрежата, като при наличие на достатъчен капацитет пренасочва повикванията през трасета, различни от обичайно използваните.

99. (нова в сила от 29.03.2012 г.) При заплаха или в отговор на инциденти, свързани със сигурността или целостта на мрежата, БТК предприема всички необходими действия за запазване на сигурността или целостта на мрежата.

100. (нова в сила от 29.03.2012 г.) БТК публикува по подходящ начин информация, свързана с използването на електронни съобщителни мрежи и услуги, при доказано по съответния ред извършване на незаконни дейности за разпространение на вредно съдържание, като при възможност посочва средствата за защита срещу рискове за личната сигурност, неприкосновеността на личния живот и личните данни във връзка с предоставяната от предприемача услуга.

101. (нова в сила от 29.03.2012 г.) БТК се задължава да уведомява Абонатите си относно изтичането срока на индивидуалните им договори не по-късно от 1 месец преди това.

101.a (нова в сила от 24.05.2013 г.) Предприемачето се задължава предварително и по подходящ начин (чрез кратко текстово съобщение – SMS, 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 услуги на трети лица (кредитни бюра, агенции за събиране на вземания и друци). 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.

101b. (нова в сила от 01.08.2016 г.) **Гарантиране на достъп до отворен интернет**

101b.1. БТК третира еднакво еквивалентните категории трафик на данни.

101b.2. Дейността на БТК е приведена в съответствие с всички нормативни изисквания относно управлението на трафика, поддържането на качеството на достъпа до интернет и предоставянето на достъп до съдържание, приложения и услуги.

101b.3. Скоростта и качеството на услугите за достъп до интернет зависят от типа технология, вида на ползваното устройство, покритието и натовареността на мрежата, едновременното ползване на услугата от няколко устройства, архитектурни и географски особености и други.

101b.4. Ограничения по отношение на достъпа до и/или ползването на услуги могат да съществуват във връзка с необходимост от управление на трафик или заявени от потребителя допълнителни услуги. БТК не носи отговорност за влошено качество на предоставяните услуги, което е в резултат от хардуерните и/или софтуерните характеристики на крайното устройство на потребителя или особености на неговото конкретно местоположение.

101b.5. БТК изпълнява стриктно нормативните актове на ЕС и на националното законодателство, което е в съответствие с правото на Съюза, свързани със законосъобразността на съдържането, приложенията или услугите, или относно обществената сигурност, включително наказателното право, което изисква например блокирането на определено съдържание, приложения или услуги. Въз основа на тези изисквания БТК извършва управление на трафика съгласно изискванията на действащото законодателство.

101b.6. БТК третира еднакво целия трафик при предоставянето на услуги за достъп до интернет, без дискриминация, ограничение или намеса, независимо от подателя и получателя, съдържанието, до което е получен достъп или което е разпространено, използваните или предоставените приложения или услуги и използваните крайни устройства. Извън това, БТК може да прилага разумни (прозрачни, недискриминационни и пропорционални, основани на обективно различни технически изисквания за качество на услугите на специфични категории трафик) мерки за управление на трафика. В тези мерки не се включва наблюдение на специфичното съдържание и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото.

101b.7. БТК няма да предприема мерки за управление на трафика, които надхвърлят мерките, посочени във втора алинея (в това число – блокажа, забавя, промяна, ограничаване, упражняване намеса, влошаване качеството или да дискриминира специфично съдържание, приложения или услуги или специфични категории от тях), с изключение на случаите, когато това е необходимо, и докато трае необходимостта, с цел спазване на нормативни актове, актове на държавни органи, съдебни органи и други публични органи, както и спазване на мерки, предвидени със закон; с цел запазване сигурността и целостта на мрежата, крайните устройства и предоставяните услуги; за предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата и смекчаване на последствията от извънредни или временни претоварвания на мрежата. Предприемачето мерки за управление на трафика може да засегнат неприкосновеността на личния живот и защитата на личните данни на потребителите съобразно приложимото законодателство.

101b.8. Мерките за управление на трафика може да обхващат обработване на лични данни, единствено ако това обработване е необходимо и пропорционално за постигане на описаните цели. Това обработване се извършва в съответствие с Директива 95/46/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и с Директива 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета.

101b.9. БТК има право свободно да предлага услуги, различни от услугите за достъп до интернет, които са оптимизирани за определено съдържание, приложения или услуги, или комбинация от тях, когато оптимизирането е необходимо, и да се изпълняват изискванията за съдържанието, приложенията или услугите за определено ниво на качество, като в тези случаи информира абонатите за начина, по който могат да се отразят върху услугите за достъп до интернет.

101b.10. При спор относно качеството на услугата, същото се установява чрез механизмите за наблюдение, одобрени от Комисията за регулиране на съобщенията. БТК ЕАД не носи отговорност за влошено качество на услугата, породено от независещи от БТК ЕАД обстоятелства.

Раздел IX ОТГОВОРНОСТ НА БТК

102. БТК отговаря пред Потребителите за виновен неизпълнение на задълженията си, поради причини, върху които има контрол и носи отговорност както следва:

102.1. за навъзети суми – възстановява сумите;

102.2. (изм. в сила от 07.05.2013 г.) В случай на гръбване на обслужването от мрежата, което продължи повече от осем часа на денонощие, БТК дължи на Потребителя обезщетение в размер на 1/30 от месечната абонаментна цена за всеки ден, в който е налице прекъсване на услугата. Обезщетението се отразява най-късно във фактурата за отчетния период, следващ датата на подаване на писмено искане за това от страна на Абоната.

102.3. Възстановява на Абонатите на съответната част от цената по т. 109.1, съобразно броя на дните, с които е превишен срокът по т. 87.

103. (нова в сила от 29.03.2012 г.) БТК дължи неустойка на свой Абонат, в случай, че по надлежния ред е установено, че предприетото е осъществило пренасяне на номера/номерата му без съгласието на Абоната и/или в нарушение на установените процедури за осъществяване на преносимостта на номерата. Размерът на дължимата неустойка е еднократна и се изчислява съгласно пропорцията по т. 102.2 от настоящите Общи условия.

104. БТК не носи отговорност за причинени вреди, когато те не са пряка и непосредствена последица от негово виновно неизпълнение на задължения.

105. БТК не отговаря за вреди, възникнали от неосъществени телефонни съобщения.

106. БТК не носи отговорност за неизпълнение на задълженията си, когато неизпълнението е резултат от възникването на форсмажорно обстоятелство, за срока на продължителност на форсмажорното обстоятелство.

107. БТК не носи отговорност за съдържанието на информацията и съобщенията, пренасяни чрез Мрежата.

108. (изм. в сила от 07.05.2013 г.) БТК не носи отговорност за лошото качество на услугите при условията на роуминг, когато това се дължи на повреди и неизправности в други електронни съобщителни мрежи.

Раздел X ЦЕНИ, ПРИНЦИПИ НА ТАКСУВАНЕ И ЗАПЛАЩАНЕ НА УСЛУГИТЕ

109. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) За предоставяне на електронни съобщителни услуги чрез Мрежата си, БТК има право да събира плащания с размер, определен въз основа на следните цени:

109.1. Цена за първоначално свързване към Мрежата, която се заплаща еднократно, съгласно Ценовата листа при сключване на индивидуален договор;

109.2. Абонаментна цена по Ценовата листа на БТК, съобразно избрания пакет услуги, която се заплаща от Абонатите всеки месец. Абонаментната цена се заплаща на основата на минути проведен разговор за телефонните разговори, проведени в страната. За международните разговори, освен продължителността на разговора в минути, се взема предвид и зоната, в която попада страната, с която се провежда разговорът. За периода от подписването на договора до датата на първия билинг цикъл Абонатът заплаща пропорционална част от месечния абонамент, съответстваща на броя на дните, в които са му предоставяни услугите. За същия период Абонатът ползва съответната пропорционална част от услугите, включени в месечния абонамент. Едномесечните билинг цикли на БТК могат да бъдат на датите 1, 8, 15 и 22.

109.3. Допълнителна цена за ползване на допълнителни услуги (на абонаментна основа или еднократно), за които в Ценовата листа е предвидено заплащане на такава цена, която се заплаща с месечния абонамент, съответно при заявяване на услуга;

109.4. Цената на:

а) всички осъществени повиквания в зависимост от тяхната продължителност, тарифна зона и избрания абонаментен план;

б) всички услуги на Мрежата, използвани от Абоната;

в) всички осъществени входящи разговори при разговори чрез чужда GSM мрежа (роуминг) или ползване на други услуги чрез такава мрежа, като в този случай Абонатът се заплаща с БТК за използваните услуги.

110. Ползваните услуги се отчитат месечно и се заплащат въз основа на фактура, издавана ежемесечно на определена от БТК дата, за която БТК информира Абоната при сключването на индивидуален договор. Фактурите се издават на името на Абоната и се изпращат до него или до посочено трето лице, като известие за плащане. Неполучаването на фактура не освобождава Абоната от задължението да плати дължимите суми в определен срок. За формиране на финансовите задължения на Абонатите/Потребителите на услугите на БТК се използват единствено записите от системите за таксуване на БТК. Тези записи има предимство пред записите в крайните устройства или SIM картите на Абонатите/Потребителите.

110.1 (нова в сила от 01.04.2010 г.) БТК може да определя и други периоди и срокове на отчитане и заплащане на услугите, за което предварително уведомява Абонатите. При уведомяването БТК съобразява възможността за заплащане на 18-дневната продължителност на срока за плащане

111. БТК се задължава и да предоставя свободно справочна услуга за информирани на Абонатите за срока на заплащане на дължимите от тях суми по фактура.

112. Начинът на плащане се избира от Абоната. То може да се извърши в брой (в центровете за заплащане на услуги) или по банкова сметка на БТК, посочена във фактурата или по друг начин, предлаган от БТК и уговорен писмено между страните.

113. (изм. в сила от 01.04.2010 г.) Абонатът е длъжен да заплаща дължимите суми в 18-дневен срок от издаване на фактурата. При неплащане на дължимите суми в определените за това срокове, Абонатът дължи лихва за забава в размер на 1/365-та част от 9 процента от размера на неплатените в срок задължения, за всеки един ден закъснение след срока за плащане, до датата на окончателното плащане. Лихвите при забавено плащане на задълженията за плащане на услугите се включват в издадените първични счетоводни документи на отделен ред преди сумата за плащане.

114. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) Цените на предоставените от БТК услуги се определят, изменят и допълват по реда на Закона за електронните съобщения. БТК предоставя актуална информация за предлаганите нови услуги, както и информация за цени и ценови пакети по предлаганите услуги, за приложимите тарифи и такси, както и за възможните начини на плащане, включително и относно разликите в разходите, произтичащи от различните начини на плащане, на своята Интернет страница, както и във всички свои търговски центрове.

114.1 (изм. в сила от 07.05.2013 г.) Не по-често от веднъж в рамките на една календарна година БТК има право да индексира цените на услугата, като за коригира с процент не по-висок от месечния индекс на потребителските цени, определен от Националния статистически институт (ИПЦ, предходният месец = 100), натрупан за периода след последното определяне на съответната цена. С приемане на Общите условия Абонатът се съгласява с методиката за корекция на цените, избвършена при условията на настоящата т. 114.1. Ако прилагането на индексацията е довело до значително увеличение на цените, Абонат – физическо лице има право да прекрати договора с 30 дневно писмено предизвестие без да дължи неустойки. В такъв случай Абонатът следва да възстанови на БТК всички суми, получени като субсидии или отстъпки, предоставени с одел определен срок на договора. Задълженията на страните във връзка със споразумения за лизинг или продажба на изплащане стоки, сключени към договора се запазват и продължават своето действие до пълното им изпълнение между страните.

115. Принципи на таксуване на услугите, предоставяни на Абонати/Потребители,

са както следва:

115.1 БТК ще таксува всяко успешно повикване, съгласно Ценовата листа, от момента на установяване на връзка-приемане на

повикуването от търсеня абонат, активиране на включено крайно устройство или активиране на услуга предоставяна на съответния абонат чрез мрежата на БТК, до момента на получаване на сигнал за разпадането ѝ.

115.2 По отношение на успешните повикувания БТК ще прилага повременно таксуване. Успешните повикувания, след изтичане на първоначалното време, се таксуват на секунда, освен ако друго таксуване не е изрично предвидено в тарифния план. Първоначалното време на таксуване е в съответствие с тарифния план.

115.3 Услугите за кратки текстови съобщения и Мултимедийни съобщения ще бъдат таксувани за всяко съобщение. Други услуги, свързани с пренос на данни, ще бъдат таксувани за всяка услуга или съобразно обема, съгласно Ценовата листа на БТК.

115.4 Абонатите ще получават сметки за месечно потребление на периоди, определени от приложимия цикъл на таксуване.

115.5 Абонатът/Потребителят заплаща:

а) всички изходящи национални разговори в зависимост от продължителността на разговора и избория от него абонаментен план.

б) всички изходящи международни разговори в зависимост от продължителността на разговора и зоната, с която разговаря. 115.6 Абонатът/Потребителят заплаща и всички услуги на мрежата, контролирани (предизвикани) от него (пренасочване на повикувания, конферентна връзка и други).

115.7 При разговори в чужда GSM-мрежа (роуминг), Абонатът заплаща и осъществява входящи разговори.

115.8 В случай, че Абонатът на БТК бъде обслужен от друга GSM-мрежа, той се разплаща с БТК.

115.9 Всички услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени съгласно действащата Ценова листа на БТК.

115.10 (изм. в сила от 07.05.2013 г.) При изрична писмена заявка от Абоната, БТК може да включи в месечната сметка и задължения по други договори за услуги предоставяни от БТК, включително извън обхвата на тези Общи условия (фиксирана гласова телефонна услуга, ВиВаком Нет, ВиВаком Слим Нет и др.). В случай че Абонатът заяви, че желае да плати само услугите по отделен договор, чиято цена е включена в общата сметка, БТК има право да изключи от общата сметка цената на услугите по съответния договор и да ги фактурира в отделна сметка/фактура за срока на съответния договор. В случай на частично плащане, ако Абоната не е заявил изрично кое от включените задължения плаща, при забавя на плащане на други задължения по сметката, БТК може да прекрати предоставянето на всички услуги, при които е налице просрочено плащане. По отношение на абонати - юридически лица, отделно плащане на задължения за конкретна услуга от обща сметка не се допуска. До плащане на пълната сума по общата сметка, всички задължения по нея остават непогасени.

116. (изм. в сила от 06.04.2013 г.) БТК определя конкретна сума, наричана финансова граница на потребление, в рамките на която потребителят има възможност да ползва услугите без да се налага да внесе гаранционна сума, освен в случаите, когато такава се изисква за ползване на специфични услуги (например роуминг).

117. Когато Абонат не спазва срока по п. 113 или след провеждане на кредитна оценка, БТК може да откаже сключването или да прекрати договора, като предложи ползването на предплатени услуги или да поиска внасяне на гаранционен депозит, като обезпечение.

118. (в сила от 06.04.2013 г.) 1. Конкретният размер на финансова граница на потребление се определя в действащата ценова листа на БТК в зависимост от вида на избория от потребителя абонаментен план/програма/пакет.

118.2. БТК може да договори с потребителя индивидуално определена сума - финансова граница на потребление, различна от тази, посочена в предходните изречения. Индивидуално договорената финансова граница на потребление се посочва в индивидуалния договор на потребителя с БТК. Индивидуалната финансова граница на потребление може да бъде договорена и след получаване на съгласие от страна на потребителя: чрез кратко текстово съобщение (SMS), телефонно повикуване или по друг начин.

118.3. Във финансовата граница на потребление могат да се включват, както дължими суми за ползвани услуги, така и всички други суми, дължими от потребителя като неустойки, обезщетения, административни вноски, субсидии и други. Финансова граница на потребление се смята за достигната, когато сумарно дължимите от потребител суми се изравнят или надминат определените размер на финансова граница на потребление, независимо от факта как тези суми са разпределени като задължения между отделните СИМ карти, регистрирано в системата на БТК на база ЕГН и БУЛСТАТ/ЕИК съответно при потребител - физическо лице и потребител-юридическо лице.

118.4. Разпоредбата на п. 118.1. не се прилага за заварени договори и потребителите запазват финансовата си граница на потребление, за чийто размер могат да се уведомяват чрез телефонно обаждане на номер 123.

118.5. Предприятието може да увеличава финансовата граница на потребление само след постигнато изрично съгласие с потребителя по отношение на конкретна сума, с която ще бъде увеличена финансовата граница на потребление. Независимо от предвиденото в предходното изречение, БТК може едностранно да намалява финансовата граница на потребление в зависимост от текущата кредитна оценка на потребителя, за което уведомява последния.

118.6. БТК се задължава да информира потребителя за изчерпване на финансовата граница на потребление при достигане на сума, равна на 90% от същата. С оглед максимална защита интересите на потребителите, задължението по предходното изречение се счита за изпълнено и в случай на уведомяване на потребителя при достигане на сума, равна на 80% от финансовата граница на потребление. Това задължение не се отнася за случаите, в които достигането на 90% от финансовата граница на потребление е осъществено в роуминг и ВиВаком не разполага към този момент с информация за осъществените повикувания от крайния потребител. При изчисляване на достигнатата сума от потребителя не се вземат предвид разговорите/потреблението, за които/което е необходимо допълнително технологично време за и са/е в процес на обработка.

118.7. Потребителят е длъжен да заплати всички дължими суми за ползвани услуги, включително и тези надхвърлящи определената финансова граница на потребление. Надхвърлянето на финансова граница на потребление дава право на БТК, но не задължава дружеството да ограничава и спира ползването на услугите от страна на потребителя. В частност, при превишаване на финансовата граница на потребление БТК може (но не се задължава) да спре възможността на потребителя да осъществява изходящи повикувания, освен изходящите повикувания към услуги за спешни повикувания. Неуведомяването на потребителя за достигнатата финансова граница на потребление не освобождава последния от задължението да заплати всички дължими суми, включително тези, надхвърлящи финансовата граница на потребление.

118.8 При превишаване на финансовата си граница на потребление потребителят се задължава:

а) да внесе гаранционна сума, която да служи за обезпечение на плащанията, или

б) да направи текущо плащане на всички използвани услуги.

118.9 Възобновяване на възможността за осъществяване на изходящи повиквания се осъществява след изпълнение на задълженията по т. 118.8 от страна на потребителя. При неизпълнение от страна на потребителя на задълженията по т. 118.8, БТК има право незабавно да спре изцяло или частично предоставянето на услугите и/или да прекрати едностранно индивидуалния договор, по реда, предвиден в индивидуалния договор и тези Общи условия.

119. БТК:

119.1. има право, да използва частично или изцяло обезпечението, предоставено от Абоната (гаранционен депозит или банкова гаранция) за събиране на свои изискуеми вземания от Абоната, включително с дължимите лихви за забава.

119.2. се задължава при прекратяване на договора с Абоната да възстанови предоставените от Абоната обезпечения-да върне неизползвания размер на гаранционен депозит или да освободи банкова гаранция, при условията на т. 119.3.

119.3. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) в срок до 10 работни дни от изрично писмено искане на Абоната, възстановява предоставени от Абоната обезпечения, ако той няма неизплатени задължения към БТК, като в този случай БТК има право да намали определената финансова граница на потребление с размера на възстановеното обезпечение. БТК не дължи на Абоната лихва за предоставени обезпечения.

119.4. Абонатът може да упражни правото си по т. 119.3. след изпичане на 5 месеца от предоставяне на съответното обезпечение.

120. (изм. в сила от 07.05.2013 г.) Оспорване пред БТК на дължимите по фактура суми се допуска в срок от три месеца от датата на издаване на фактурата. Оспорването на неполучаване на уведомлението по т.101а не освобождава Абоната от задължението за заплащане на фактурираната цена за предоставените услуги.

121. БТК Възстановява:

121.1. надвнесените от Абоната суми (погрешно преведени и надплатени);

121.2. сумата по т. 102.2.

122. (изм. в сила от 07.05.2013 г.) Възстановяването се извършва в срок до 10 работни дни, по банков път след посочване на банкова сметка от Абоната, като банковите разноски са за сметка на БТК. За суми до 50 лева, възстановяването може да се извърши и в брой, в магазин на БТК.

123. БТК може да извърши възстановяването на суми чрез приспособенето им от задълженията на Абоната към БТК за следващия отчетен период или от задълженията му по други договори с БТК.

124. Ако подлежащата на възстановяване сума е по-голяма от размера на задълженията на Абоната за следващия отчетен период, БТК възстановява разликата в срока по т. 122 или ще приема сумата срещу следващи сметки на Абоната до изчерпването ѝ.

125. БТК има право, във всички случаи да приспадне финансовите си задължения към Абоната от финансовите задължения на Абоната към БТК за следващия отчетен период.

Раздел XI ОБРАБОТВАНЕ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИ ДАННИ

126. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) БТК може да събира, обработва, използва и съхранява следните трафични данни и данни за повиквания и/или услуги, когато те са предназначени за предоставяне на електронни съобщителни услуги:

126.1. номер на повикващата и повикваната страна; идентичност и вид на крайното устройство; идентичност на кода за разрешаване на достъпа; номер на повикващата или кредитната карта и номер на клетката;

126.2. начало и продължителност на разговора;

126.3. електронната съобщителна услуга, използвана от Потребителя;

126.4. данни, необходими за изграждане и поддържане на връзката, за определяне на тарифите;

126.5. данни за повиквания, които по искане на Абоната, могат да бъдат съкратени с последните три цифри от адреса на местоназначение;

126.6. адрес на Абоната, вид на линията (използвана услуга), общ брой на времевите или други измерителни единици, обем на пренасяните данни и обща дължима сума;

126.7. информация, необходима за изготвянето на месечните фактури.

127. БТК се задължава да съхранява данните по т. 126 за срок от 6 месеца, да ги предоставя на Потребителите при писмено искане и съгласно условия, посочени в ценовата листа на БТК.

128. Предоставянето на електронни съобщителни услуги не може да бъде обвързано с предоставянето на лични данни, които не са необходими за упражняване на права или изпълнение на задължения на някоя от страните, свързани с предоставянето на някоя от тези услуги.

129. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) БТК може да събира, съхранява, обработва и използва данни за повиквания на Потребители и други лица, ангажирани в електронните съобщителни услуги, за да открие и отстрани неизправности и грешки в Мрежата, за откриване и предотвратяване на незаконно използване на Мрежата, както и за проследяване и откриване на обезпокоителни повиквания, при писмена заявка от страна на засегнат Потребител.

130. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) БТК има право да обработва данни, отнасящи се за Абонати или Потребители на трети лица-доставчици на услуги или други предприятия, предоставящи електронни съобщителни услуги, доколкото това е необходимо за изпълнение на задълженията на БТК по сключени договори с тези доставчици на услуги или предприятия.

131. БТК може да използва и обработва лични данни, събрани във връзка с предоставянето на електронни съобщителни услуги, за други цели, освен свързаните със законните търговски дейности на БТК, само с цел изпълнение на задълженията си по Разрешението и в изрично предвидените от закона случаи.

132. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) БТК е длъжна да информира по подходящ начин субектите на данни за факта, че обработва други лични данни, освен данните за електронните съобщителни услуги.

133. След запознание с условията, при които БТК ще използва личните данни на Абоната, последният следва писмено да потвърди това обстоятелство и да изрази съгласието си с тях.

Раздел XII ЖАЛБИ, МОЛБИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

134. Адресираните до БТК жалби, молби и предложения се разглеждат и решават от БТК не по-късно от един месец от получаването им, като жалбоподателят се информира писмено за резултата.

135. При спазване на действащата правна уредба относно защитата на личните данни, БТК поддържа и съхранява регистри на всички жалби, молби и предложения, за които се прилага това условие, както и отговорите по тях за срок от 24 месеца.

136. (нова в сила от 29.03.2012 г.) Жалбите, молбите, предложенията и рекламициите, включително относно услуги по

обслужването и поддържането на предоставяните от предприятието услуги се подават на място в търговската мрежа на БТК или чрез уеб сайта на дружеството на адрес www.vivacom.bg. Постъпилиите жалби, молби, предложения и рекламации се завеждат във входящ регистър и се разглеждат по реда на постъпването им.

Раздел XIII ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПЪЛНЕНИЯ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ

137. БТК по своя инициатива или по предложение на Абонатите/Потребителите може да прави изменения и допълнения в тези Общи условия.

138. БТК се задължава да информира Потребителите си не по-късно от 30 дни, преди влизането им в сила чрез страницата на предприятието в Интернет.

139. Изменения и допълнения на индивидуалните договори се правят по взаимно съгласие на страните.

Раздел XIV СПИРАНЕ НА УСЛУГИ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ИНДИВИДУАЛНИЯ ДОГОВОР

140. БТК има право незабавно да прекрати достъпа до услуги:

140.1. (изм. в сила от 01.04.2010 г.) на Абонат:

а.) след изтичане на срока, в който Абонатът трябва да извърши плащане на ползваните услуги;

б.) (изм. в сила от 29.03.2012 г.) при непредоставяне на обезпечение (гаранционен депозит или банкова гаранция), поискано от БТК в съответствие с тези Общи условия, при достигане на определената финансова граница на потребление, като в тези случаи ще бъде осигурен достъп до услуги за спешни повиквания до прекратяване на договора.

140.2. на Потребител:

а.) в случай, че SIM картата не е била използвана за период от 12 месеца;

б.) (нова в сила от 13.11.2009 г.) в случай, че не са предоставени данните, нужни за идентифицирането на Потребителя, изходящите повиквания и изпращането на кратки текстови съобщения се спират незабавно, с изключение на повикванията към услуги за спешни повиквания;

в.) (изм. в сила от 29.03.2012 г.) в случай, че данните нужни, за идентифицирането на Потребителя, не бъдат предоставени в срок един месец от налагане ограниченията по т. 140. 2. б. „б“, се прекратява предоставянето на предлаганата услуга.

140.3. (нова в сила от 29.03.2012 г.) при наличие на основателни съмнения за извършване на незаконни дейности за разпространение на вредно съдържание от Абоната или Потребителя, както и за ползване на услугата по начин, който застрашава личната сигурност, неприкосновеността на личния живот и личните данни на останалите във връзка с ползваната услуга.

140.4. (нова в сила от 29.03.2012 г.) при неизпълнение на задълженията на Абоната или Потребителя по т. 70 от тези Общи условия.

141.1. Индивидуалният договор между БТК и Абоната се прекратява по взаимно писмено съгласие на страните.

141.2 (нова в сила от 29.03.2012 г.) При смърт на Абоната заявление за прекратяване на договора може да се подаде от негов наследник, който представи съответен документ, удостоверяващ това му качество.

142. (нова в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът има право да прекрати договора в случай, посочен в т. 55 от настоящите Общи условия. Заявление за прекратяване на договора във връзка с т. 55 от настоящите Общи условия се подава лично от Абоната или от надлежно упълномощен негов представител в същия търговски обект на БТК, в който договорът е подписан, респ. при търговския представител, подписал договора от страна на БТК.

143. Абонатът има право да прекрати договора едностранно само след като е погасил всички дължими суми към БТК с едномесечно писмено предизвестие.

143.1. (изм. в сила от 07.05.2013 г.) В случай, че БТК не изпълни свое задължение по склучения с Абоната договор, поради причина, за която БТК е отговорно, Абонатът може да развали договора като изпрати писмено предизвестие до БТК и даде допълнителен подходящ срок за изпълнение. С предизвестие Абонатът следва да посочи в какво се състои неизпълнението на договора от страна на БТК и да определи подходящ срок за изпълнение. В случай, че БТК не е изпълнило задължението си в подходящия срок и Абонатът е заплатил всички дължими суми за ползваните по договора услуги, договорът ще бъде развален. В такъв случай Абонатът следва да възстанови на БТК всички суми, получени като субсидии или отстъпки, предоставени с оглед определен срок на договора. Задълженията на страните във връзка със споразуменията за лизинг или продажба на изплащане стоки, склучени към договора се запазват и продължават своето действие до пълното им изпълнение между страните. По отношение на абонати юридически лица, задълженията във връзка с лизинг или продажба на изплащане стоки, склучени към договора стават незабавно изискуеми и следва да се заплатят при прекратяване на договора.

143.2. Предизвестие за едностранно прекратяване на договора от страна на Абоната не се допуска, когато той не е посочил в какво се състои неизпълнението на договора от страна на БТК съгласно т. 143.1, както и когато неизпълнената част от задължението на БТК е незначителна с оглед на интереса на Абоната.

143.3. За съществени по смисъла на т. 143.1 се считат следните задължения на БТК:

а.) да предоставя услугата в срока по т. 87, при наличие на физическа и техническа възможност;

б.) задълженията на БТК по т. 102 от Общите условия

144.1. БТК има право да прекрати едностранно индивидуалния договор в следните случаи:

а.) (изм. в сила от 29.03.2012 г.) ако в срок до 1 месец от прекратяване на достъпа до услугите на някое от основанията по т. 140 Абонатът или Потребителят не е изпълнил задълженията си, респективно не е преустановил нарушението;

б.) при предоставяне на неверни данни по т. 10, на подправени документи или на документи с невярно съдържание.

в.) ако Абонатът свързва и ползва или допусне свързването към Мрежата и използването на съобщителни устройства, които не отговарят на изискванията на тези общи условия или се използват в противоречие със закон или подзаконов акт, или с цел която не е договорена между страните (включително за реализиране на печалба за Абоната или за трето лице).

144.2. В случай, че след прекратяване на договора по реда на т. 144. Абонатът изпълни задълженията си към БТК, той може да поиска активиране на услугите, предоставяни от БТК, чрез обаждане на номер за обслужване на клиенти. Този тип активиране на услугите ще се счита за валидно продължаване срока на договора, склучен между страните. Договорът продължава своето действие при условията, за които е бил склучен, с изключение на предоставените отстъпки и бонуси, които се губят при прекратяването му поради неизпълнение на Абоната. Услугите ще се активират след съобщаване на идентификационен код на Абоната и предоставяне на нова/и SIM карта/и на Абоната. Страните се съгласяват, че БТК ще има право да записва заявката за активиране и да запази записа до изтичане на срока, в който вземанията за активираните услуги биха могли да бъдат претендирани.

144.3. (нова в сила от 29.03.2012 г.) БТК има право да прекрати договора при смърт на Абоната.

Раздел XV КАЧЕСТВО НА УСЛУГИТЕ И ОБСЛУЖВАНЕТО НА КЛИЕНТА

145. БТК трябва да поддържа качеството на предоставените електронни съобщителни услуги, както следва:

- А) възможността за успешно установяване на връзка в територии с покритие на GSM мрежата- повече от 90% и територии с покритие на UMTS мрежата- повече от 95%;
- Б) неуспешни повиквания, които са в резултат на претоварване и повреди на GSM мрежата- по-малко от 5% и неуспешни повиквания, които са в резултат на претоварване и повреди на UMTS мрежата- по-малко от 3%;
- В) БТК трябва да осигури минимум 144кbps за пренос на данни.

146. БТК гарантира предоставянето на електронни съобщителни услуги чрез Мрежата, включително има право да предоставя допълнителни услуги, съобразно разрешението (от началната дата на предоставяне на услугите), 24 часа, седем дни в седмицата.

Раздел XVI РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

147. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) Всички спорове, възникнали във връзка с действителността, изпълнението, тълкуването или прекратяването на индивидуални договори, ще бъдат решавани от страните в добронамерен тон чрез преговори, консултации и взаимноизгодни споразумения, а при непостигане на съгласие – или от Арбитражния съд за търговски и потребителски спорове към Сдружение „Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове“, гр.София при условията на неговия Правилник, или от съответния държавен съд при условията на ГПК, по избор на ищеца (страната, поискала решаване на спора). В случаи, че ищецът подаде искцията си молба пред Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове към Сдружение „Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове“, гр.София, страните се съгласяват спорът да се реши еднолично от арбитър от списъка на арбитрите, като арбитърът ще се определи от Председателя на арбитражния съд.

147а. (нова в сила от 01.08.2016 г.) Дейността на БТК ЕАД понага в обхвата на дейността на Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения – адрес: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А, интернет страница www.kzp.bg, e-mail: adr.els@kzp.bg. Ако спор, отнесен към БТК ЕАД, не е разрешен, Абонатът/Потребителят може да потърси съдействие от помирителната комисия. Когато спорът се отнася до договори за онлайн продажби или услуги, съдействие за решаването му може да се получи от Електронната платформа за онлайн решаване на потребителски спорове: <http://ec.europa.eu/odr>. БТК ЕАД не се ангажира да ползва посочените органи.

Раздел XVII ПРИЛОЖНО ПРАВО. ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

148.1 При прилагане и тълкуване на Общите условия ще се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

148.2 БТК предлага мобилни услуги по стандарт UMTS, съгласно Разрешенията посочени в т. 2 от Раздел I на настоящите Общи условия.

148.3 Тези Общи условия трябва да бъдат приложени за уреждане на отношенията между БТК и Потребителите на електронни съобщителни услуги, предоставени чрез обществена електронна съобщителна подвижна клетъчна мрежа по стандарт UMTS. Настоящите текстове, отнасящи се в частност до предоставянето на UMTS услуги са съобразени с член 12.1 от UMTS разрешението.

148.4 (изм. в сила от 01.08.2016 г.) Всички препратки към GSM стандарта според Общите условия следва да се считат за препратки както към GSM, така и за UMTS и LTE стандартите.

148.5 (изм. в сила от 01.08.2016 г.) Всички препратки към Разрешението следва да се считат за препратки както към GSM, така и към UMTS и LTE разрешенията.

148.6 (изм. в сила от 01.08.2016 г.) Всички препратки към GSM услугите следва да се считат за препратки както към GSM, така и към UMTS и LTE услугите.

148.7 (изм. в сила от 01.08.2016 г.) Всички препратки към Мрежата следва да се считат за препратки както към GSM, така и към UMTS и LTE мрежите, ако изрично не е указано друго;

148.8 БТК има правото да активира достъпа до UMTS мрежата и предоставянето на UMTS услугите като се позовава на договора за абонамент или на базата на предплатено ползване на GSM и UMTS услуги. БТК публикува съобщение в пресата при активиране на достъпа и предоставяне на UMTS услуги на крайните Потребители.

148.9 Всички Абонати на БТК, които използват услугите по GSM стандарта, ще имат правото да ползват, както GSM така и UMTS услуги при използването на същата SIM карта, която е предоставена за използването на GSM услугите. UMTS услугите могат да бъдат ползвани от всички Потребители на БТК, чиито крайни устройства поддържат UMTS стандарт. БТК осигурява на Абонатите/ Потребителите възможност да деактивират достъпа до използваните UMTS услуги чрез отправяне на изрично писмено искане от съответния Абонат/Потребител. Срокът за мрежово деактивиране на услугата е 7 дни от датата на получаване на писменото искане. След деактивиране, Потребителят може да поиска ново активиране на услугите, при спазване на процедурата за деактивиране.

148.10 БТК предоставя услуги, включени в UMTS стандарта на настоящите си Абонати, ползващи GSM услугите по следния начин:

148.11 БТК има право да активира достъпа до UMTS услуги на определена дата, допълнително съобщена в пресата или по друг подходящ начин. В този случай БТК предоставя услугите включени в UMTS стандарта при условията на сключения договор за абонамент или на предплатено ползване на GSM услугите, в съответствие с конкретния случай. След такова активиране на достъпа до UMTS услугите, Абонатите трябва да ги заплащат в съответствие с тарифните планове на БТК, за услуги предоставени по UMTS стандарта и публикувани съгласно **Закон за електронните съобщения** и UMTS разрешението.

148.12 Абонатите на UMTS услугите, които са подписали индивидуални договори за предоставяне на GSM услуги, имат правото да използват UMTS услугите, на основата на техните индивидуални договори за използване на GSM услугите, които ще бъдат приложени за използване на UMTS услугите. Цените и тарифите за използваните UMTS услуги следва да бъдат съобразени с тарифните планове на БТК за предоставяне на UMTS услуги, обявени по начин регламентиран в **Закон за електронните съобщения** и UMTS разрешението.

148.13 Тези изменения на Общите условия ще се прилагат и по отношение на съществуващите Абонати и крайни Потребители, които към датата на влизане в сила използват услугите на БТК.

148.14 В рамките на 30 дни, след влизането на измененията в сила, всички Абонати, които не са съгласни с тях, имат право да поискат прекратяване на договора като подадат 7 дnevно писмено предизвестие до БТК, във всеки от централите за продажби на БТК. Ако такова заявление не бъде подадено в посочения срок се счита, че Абонатите/Потребителите са приели направените изменения.

Раздел XVIII ОПРЕДЕЛЕНИЯ

149. **"Блокиране на идентификация на линията на викация (СIR)"** е услуга, която позволява на викация абонат да блокира предаването на номера си към викация абонат.
150. **"Викация абонат"** е потребител, който е инициатор на повикването.
151. **"Викан абонат"** е потребител, към когото е адресирана заявката за повикване от викация абонат.
152. **"Даряващ доставчик"** доставчикът, от чиято мрежа национално значимия номер се пренася в друга мрежа.
153. **"Домейн на преносимост"** са мрежите на доставчиците, в които се осъществява преносимост на предоставените им от КРС номера.
154. **"Държател на обхвата от номера"** е мрежата на предприятието, на което КРС е предоставила номера от Националния номерационен план част, от които е пренесеният номер.
155. **"Идентификация на линията на викация (СИ)"** е функция на мрежата, която позволява на викация абонат да получи информация за номера на викация абонат, преди да започне обменът на информация. Това позволява на викация абонат да приеме или да откаже повикването.
156. **"Идентификация на свързаната линия (СОI)"** е функция на мрежата, която позволява на викация абонат да получи информация за номера, който идентифицира точката на получаване на повикването. СОI се поддържа при ISDN достъп и се предоставят СОIP и СОIR като допълнителни услуги.
157. **"Кратко текстово съобщение (SMS)"** – услуга за изпращане на кратко текстово съобщение, съгласно GSM стандарта, при която се предават до 160 знака или символа в рамките на едно съобщение (140 октета).
158. (изм. в сила от 10.01.2013 г., предишна т. 159) **"Оценено съответствие и пуснати на пазара, съгласно действащите нормативни актове"** – означава, че крайното устройство е с оценено съответствие, съгласно Наредба за съществените изисквания и оценяване на съответствието на радиосъоръжения и крайни далекостъобщителни устройства (Обн., ДВ, бр. 79, 2002 г. в сила от 12.09.2002 г.). Пуснатите на пазара устройства са съпроводени с декларация за съответствие на производителя/вносителя и трябва да имат българска маркировка за съответствие "С" и съответните означения. Допустимо е означенията да са върху опаковката или съпровождащите радиосъоръженията документи – тип устройство, модел, производител, вносител, фабричен номер, означение за използване по предназначение.
159. (изм. в сила от 10.01.2013 г., предишна т. 160.) **"Представяне на идентификация на линията на викация (СIP)"** е услуга, която позволява на викация абонат да получи информация за номера на викация абонат.
160. (изм. в сила от 10.01.2013 г., предишна т. 161.) **"Пренасочване на повикването (Call forward)"** е услуга, която дава възможност входящите повиквания към даден потребител/абонат да бъдат препратени автоматично към друг потребител/абонат.
- 161 (в сила от 10.01.2013 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 даряващия доставчик."
162. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) **"Преносимостта на мобилни номера"** е право на абонатите и потребителите на предприятията доставчици на обществена мобилна телефонна услуга, да запазят номерата си при смяна на доставчика с друг доставчик, предоставящ обществена мобилна телефонна услуга, посредством обществена мобилна наземна мрежа и задължение на предприятията да осигуряват възможност на своите абонати да запазят национално значимия си номер при смяна на доставчика на обществена мобилна телефонна услуга.
163. **"Приемащ доставчик"** е доставчика, който приема номера в резултат на процеса на пренасяне. Неговата мрежа става мрежа на абоната/потребителя след завършване процеса на пренасяне.
164. **"Прозорец на преносимост"** е определен период от време в процеса на пренасяне на номер от момента на активиране на достъпа на крайния потребител от предприятията на приемащата мрежа до момента на актуализиране на базите данни на всички предприятия с номера за направление към приемащата мрежа.
165. **"Работен ден"** за нуждите на Раздел III от настоящите Общи условия е всеки календарен ден от понеделник до петък с изключение на официалните празници.
166. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) **"Работно време"** работното време на централите за работа с клиенти, обслужващи Потребители на БТК.
167. **"СИ услуги"** са всички услуги, предоставяни от операторите на потребителите посредством и свързани с функцията на мрежите: "идентификация на линия на викация" и предвидени в настоящата наредба.
168. **"MSISDN"** е мобилен телефонен номер.
169. **"Тонално номеронабране (DTMF dialing)"** е метод на предаване, при който всеки разред или сигнал се представя чрез характерна двойка честоти.
170. (нова в сила от 29.03.2012 г.) **"Максималната финансова граница на потребление"** определя максималния размер на стойността на ползваните от абонатите телефонни услуги преди БТК да пристъпи към изискване на плащане или ограничаване на ползваните услуги до извършването на плащане. Месечните максимални финансови граници на потребление включват фактурираните и настоящите задължения /нефактурирани задължения/ към БТК.

Раздел XIX Преходни и заключителни разпоредби

171. Разпоредбите в Раздел III от настоящите Общи условия влизат в сила и услугите за пренасяне на номера започват да се предоставя след провеждане на успешни тестове за работата на мрежите на предприятията от домейна на преносимост на мобилни номера. БТК ще оповести датата на влизане в сила и старта на услугите за пренасяне на мобилни номера по подходящ и общодостъпен начин.

172. За нуждите на настоящите Общи условия индивидуалните договори, сключени с „БТК Мобайл“ ЕООД, се считат сключени с БТК по право.

11./*

Елена Асенова
Директор "Обслужване на клиенти"

ОБЩИ УСЛОВИЯ (ОУ) НА ДОГОВОРА МЕЖДУ “БЪЛГАРСКА ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОННА КОМПАНИЯ” ЕАД И АБОНАТИТЕ НА УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ЧРЕЗ ОБЩЕСТВЕНАТА ФИКСИРАНА ЕЛЕКТРОННА СЪОБЩИТЕЛНА МРЕЖА НА ДРУЖЕСТВОТО (В сила от 01.12.2016 г.)



Раздел I ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. С тези Общи условия, наречени по-долу “Общи условия”, се уреждат условията, при които крайни потребители сключват договор с “Българска телекомуникационна компания” ЕАД (дружеството) за ползване на фиксирана телефонна услуга, предоставяна при използване на индивидуално определен ограничен ресурс – номера, универсална услуга, комутируем достъп до интернет, предоставяна посредством осъществяване на електронни съобщения чрез обществената фиксирана електронна съобщителна мрежа на дружеството.

2. Чрез тези Общи условия, се осигурява спазване на принципите за:

- 2.1. публичност и прозрачност на договорените условия и срокове;
- 2.2. равнопоставеност между отделните категории крайни потребители.

3. Общите условия и техните изменения са съгласувани от Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) и влизат в сила съгласно разпоредбите на Закона за електронните съобщения (ЗЕС).

4. (В сила от 29.03.2012 г.) “Българска телекомуникационна компания” ЕАД, със седалище гр. София, бул. “Цариградско шосе” №115 И, вписано в Търговския регистър на Агенцията по вписванията, ЕИК 831642181, ДДС № BG831642181, наричано по-долу “БТК”, осигурява публичност, достъпност и актуалност на Общите условия, цените и начините на тарифиране на своята Интернет страница - www.vivacom.bg. БТК осигурява безплатен достъп на крайните потребители до Общите условия и Ценовата листа във всеки търговски център.

5. Общите условия са задължителни за БТК и абонатите в тяхната цялост, освен ако не е уговорено друго в индивидуалния договор. Допълнително договорените условия не могат да противоречат на разпоредбите на ЗЕС и на приложимите нормативни и административни актове.

6. (В сила от 29.03.2012 г.) Освен ако изрично не е обявено друго, Общите условия са неразделна част от индивидуалния договор между БТК и абоната и стават задължителни за крайния потребител от датата на влизане в сила на индивидуалния договор.

7. Тези Общи условия се прилагат и за заварените крайни потребители, които към датата на влизането им в сила ползват предоставяните услуги. Изменение на Общите условия се извършва след съгласуване с Комисията за регулиране на съобщенията, като уведомление за изменението се публикува на интернет страницата си: www.vivacom.bg. Измененията в Общите условия влизат в сила по реда, предвиден в ЗЕС.

7.1. (В сила от 29.03.2012 г.) В срок до един месец след влизане в сила на тези Общи условия или на техни изменения, абонатите, които не са съгласни с Общите условия или измененията, имат право да поискат прекратяване на индивидуален писмен договор или правоотношението по повод ползваните услуги, с писмено заявление до БТК, подадено в някой от търговските центрове на дружеството. В този случай прекратяването на договора е без санкции за абонатите, с изключение на случите, в които промените произтичат от приложимото законодателство или от акт на Комисията за регулиране на съобщенията

7.2. БТК уведомява крайните потребители за изменения на Общите условия в срок не по-към от един месец преди влизането им в сила, като публикува изменението на интернет страницата на дружеството.

8. (В сила от 29.03.2012 г.) Индивидуалният договор се изготвя по образец, предложен от БТК с необходимите приложения и влиза в сила в съответствие с т. 14.9.1 или т. 14.9.2. Договор за предоставяне на Услугата е и всеки договор между БТК и абонатите, сключен чрез продажба от разстояние. Условията за сключване на договор за продажба от разстояние се установяват в отделен документ, представляващ неразделна част от Общите условия и публикуван на интернет страницата www.vivacom.bg

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

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

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

10. Когато се посочва раздел и/или точка се счита, че са посочени раздел и/или точка от тези Общи условия, освен ако не е уговорено друго.

Раздел II СТРАНИ

11. Страни по договора са:

11.1. (В сила от 29.03.2012 г.) “Българска телекомуникационна компания” ЕАД, притежавашо Разрешение № 01577/25.09.2009 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.

11.2. Всяко физическо или юридическо лице, което е сключило договор с БТК за услуги по Раздел

III, наречено по-долу за краткост “Абонат”. За нуждите на индивидуалния договор Абонатът се идентифицира по следния начин:

11.2.1. за физически лица – български граждани или чуждестранни граждани прогълътането или постоенно пребиваващи в РБ - с валиден документ за самоличност с вписани: име; ЕГН или личен номер; постоянен адрес на територията на Република България (РБ);

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

11.2.3. за всички други физически лица чуждестранни граждани, извън хипотезите на т. 11.2.1 и 11.2.2., с валиден паспорт, съдържащ име, номер на паспорта, институция която го е издала и дата на раждане на лицето;

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

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

11.2.6. (В сила от 11.02.2013 г.) Абонатът може да бъде представляван пред БТК от пълномощник с писмено пълномощно.

11.3. (В сила от 29.03.2012 г.) С приемане на настоящите Общи условия, Абонатът се счита за информиран, че част от данните,

което предоставя или е предоставил, са лични данни и попадат под специална защита по смисъла на Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД). С възлазе в сила на тези Общи условия абонатът се счита за информиран, че БТК може да събира и обработва, както и да предоставя тези лични данни, в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство, с оглед на предоставяне на фиксирани гласови услуги, например за целите на събиране на дължимите от Абонатите суми към БТК, както и за индивидуалното определяне на максималната финансова граница на потребление и извършване на кредитна оценка на Абонатите на БТК. БТК се задължава да обработва, използва и съхранява тези лични данни, гарантирайки тяхната конфиденциалност. С приемане на настоящите Общи условия Абонатът предоставя личните си данни доброволно и дава съгласие, за да бъдат реализирани работата и задълженията му по договора, БТК да ги предоставя на компетентни държавни органи и институции в предвидените от закона случаи, както и да ги предоставя на трети лица, в това число банки, кредитни бюра и агенции за събиране на вземания, дистрибуторите на услуги на БТК, включително партньорските дистрибуторски мрежи, когато това е необходимо за осигуряване на обслужването и реализиране на работата и интересите на Абоната, както и когато това е необходимо за реализиране правата и интересите на БТК, включително с цел събиране на неизплатени задължения по договора. БТК не носи отговорност за точността и верността на информацията, предоставяна от кредитни или други институции за извършване на кредитна оценка.

Раздел III ПРЕДМЕТ

12. В качеството си на предприемач, предоставящо обществени електронни съобщителни услуги, БТК осигурява възможност за достъп до следните електронни съобщителни услуги въз основа на настоящите Общи условия:

12.1. фиксирана телефонна услуга, осигуряваща възможност за осъществяване и получаване на повиквания в неподвижна крайна точка от крайни потребители на фиксираната електронна съобщителна мрежа на БТК;

а) за провеждане на селшци, междуселшци разговори в мрежата на БТК и международни разговори; б) към номера в мрежата на БТК за достъп до услуги с добавена стойност, услуги с безплатен достъп, услугата "персонален номер" и услуги с обществена значимост, при налице на техническа възможност;

12.2. фиксирана телефонна услуга, осигуряваща възможност за осъществяване и получаване на повиквания от Абонати на фиксираната електронна съобщителна мрежа на БТК към потребители на мрежите на други предприемачи, предоставящи електронни съобщителни услуги, с които БТК има сключени договори за взаимно свързване на електронни съобщителни мрежи (в съответствие с обхвата на конкретния договор за взаимно свързване);

12.3. свързване към Мрежата при специфични технически условия, в зависимост от използваната технология, като: ISDN, абонатна съединителна линия от учрежденска централа, автоматичен вход и други услуги;

12.4. Комутирем достъп до Интернет, като в случаите, в които тази услуга се предоставя в пакет с други услуги, предмет на тези ОУ, БТК изготвя специални условия, които се публикуват в Интернет страницата на дружеството.

13. БТК предоставя за определено време или територия следните услуги, като елемент от задължението за предоставяне на Универсалната услуга:

13.1. свързване в определено местоположение към обществената телефонна мрежа на БТК и достъп до обществени телефонни услуги, независимо от използваната технология;

13.2. осигуряване на обществени телефонни апарати с определено качество, които осигуряват провеждане и на безплатни спешни повиквания към национални номера и към единния европейски номер за спешни повиквания "112";

13.3. осигуряване на телефонен указател с номера на всички Абонати на обществени телефонни услуги;

13.4. осигуряване на телефонни справочни услуги, достъпни за всички крайни потребители, включително, ползващите обществени телефонни апарати;

13.5. осигуряване на безплатни спешни повиквания към национални номера и към единния европейски номер за спешни повиквания "112";

13.6. осигуряване на достъп до обществени телефонни услуги, включително услугите за спешни повиквания, телефонен указател и справочни услуги за хора с увреждания.

Раздел IV ПЪРВОНАЧАЛНО СВЪРЗВАНЕ

14. Първоначално свързване

14.1. Първоначалното свързване към обществената фиксирана електронна съобщителна мрежа на БТК, наречена по-долу "Мрежата" осигурява възможност за достъп до фиксирана телефонна услуга и други услуги, заявени от потребителя. БТК може да прилага и алтернативни решения, като при осъществяване на достъп до фиксирана телефонна услуга, в рамките на универсалната услуга, БТК се задължава да прилага същите цени.

14.2. Въз основа на заявление, БТК предоставя първоначално свързване към Мрежата, в зависимост от нейното техническо и технологично развитие, съобразно инвестиционните планове за развитие на Мрежата, независимо от използваната технология на свързване.

14.3. Всяко лице, което желае първоначално свързване към Мрежата, подава заявление по някой от следните начин: в писмена форма (по образец, изготвен от БТК); обяджана на изрично обявеният телефонни в Интернет страницата на БТК; попълване на заявление, по образец изготвен от БТК, в интернет страницата на дружеството. Заявленията се разглеждат и изпълняват по реда на подаването им.

14.4.1. БТК проучва заявлението и в срок до 15 (петнадесет) работни дни от подаването отговаря на заявителя писмено на посочен от него адрес или по друг, уговорен със заявителя начин, сроковете и условията за свързване, а в случаите, в които заявлението не попада в обхвата на Универсалната услуга и за наличието на възможност за свързване.

14.4.2. В случаите, в които при подаване на заявлението по т. 14.3 и съгласно т. 14.1. БТК може да предложи алтернативно решение без да извършва дейностите по т. 14.4.1 и 14.10, се предлага сключване на договор със заявителя, като той се уведомява относно условията в т. 14.5а, б и в.

14.4.3. (В сила от 29.03.2012 г.) В случай на предложено алтернативно решение по т. 14.4.2, БТК може да предостави за ползване на Абоната крайното устройство. При сключване на договора, в случай че БТК е предоставило крайно устройство, страните подписват и Приемно-предавателен протокол (ППП) във връзка с предоставеното крайно устройство или отразяват предоставянето на крайно устройство в текста на договора. В случай че крайното устройство е предоставено от БТК, то остава собственост на БТК.

14.5. При техническа възможност за свързване към Мрежата, в отговора по т. 14.4.1 БТК уведомява заявителя относно:

а) номера на телефонния пост;

б) цената за първоначално свързване и срока за плащане; в) други условия.

14.6. При ограничена техническа възможност, заявленията се изпълняват по реда на подаването им, като се спазва следната последователност:

а) на лица с над 70% загуба на работоспособност, както и на родители на деца с физически и психически недъзи, установени по съответния законов рег;

б) за преместване на телефонен пост в същото населено място;

в) обосновани заявления за първоначално свързване към Мрежата, когато се предоставя като Универсална услуга;

г) други заявления.

14.7. Искания за първоначално свързване към Мрежата могат да бъдат отказани, по причини, свързани с гарантиране сигурността на работата на Мрежата; при непреодолима сила; запазване целостта на Мрежата; осигуряване на взаимовестствие между услугите; защита на личните данни; или ефективно използване на радиочестотния спектър. В случаите, в които исканията за първоначално

свързване не са Универсална услуга, БТК може да откаже искането и ако лицето има неплатени дължими парични задължения към БТК. Абонат, който има неплатени задължения към БТК по тези общи условия, и е пожелал първоначално свързване от обхвата на универсалната услуга, е длъжен да заплати дължимите суми към датата на осъществяване на първоначалното свързване.

14.8. Цената за първоначално свързване се заплаща с първата месечна сметка, след изграждане на поста.

14.9.1. (в сила от 29.03.2012 г.) При подаване на заявлението, БТК и заявителят сключват договор под оплащането условие. Договорът влиза в сила от датата на подписване на констативния протокол по т.14.11, но не по-рано от 7 дни от подписване на индивидуалния договор от абоната. В случаите по т.50.8, когато абонатът е изразил желание за незабавно влизане в сила, договорът влиза в сила от датата на подписване на констативния протокол по т.14.11.

14.9.2.1 (в сила от 29.03.2012 г.) В случаите по т. 14.4.2. договорът влиза в сила в рамките на 24 часа след изтичане на 7 дни от подписване на индивидуалния договор В случаите по т.50.8, когато абонатът е изразил желание за незабавно влизане в сила, договорът влиза в сила в рамките на 24 часа от подписването му.

14.9.2.2. (нова от 29.02.2012 г., в сила от 29.03.2012 г.) В случай, че услугата не се предоставя чрез инженерна инсталация, договорът влиза в сила в рамките на 48 часа след изтичане на 7 дни от подписване на съответния договор., В случаите по т.50.8, когато абонатът е изразил желание за незабавно влизане в сила, договорът влиза в сила след изтичане на 48 часа от подписването му.

14.10.1. В срок до 25 (двадесет и пет) работни дни след сключване на договора в случаите по т. 14.4.1, БТК свързва Абоната към най-близкото крайно комуникационно съоръжение от мрежата, чрез свързване в най-близката крайна точка на Мрежата. БТК може да прецени и има право да свърже Абоната към друго крайно комуникационно съоръжение, при наличие на определени обстоятелства, при спазване на същите цени и условия. В случаите, в които подаденото заявление не е за предоставяне на Универсална услуга, БТК предоставя към свързване в този срок, ако има потвърдено наличие на техническа възможност.

14.10.2. (в сила от 29.03.2012 г.) БТК не активира услугата на Абоната в случай, че Абонатът желае да се възползва от 7 дневния оплащанем срок за влизане в сила на подписания от него индивидуален договор.

14.11.1. (в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът предоставя възможност на БТК да извърши свързването, като осигурява достъп до помещението/ята, за монтиране на крайното устройство/а за осигуряване на достъп до крайна точка на Мрежата. Абонатът осигурява за своя сметка крайно/и електронно/и съобщително/и устройство/а, с изключение на случаите по т. 14.4.3., или когато по силата на договора БТК предоставя устройство на абоната. Крайното устройство следва да е с оценено съответствие и пуснато/и на пазара, съгласно действащите нормативни актове. За извършеното свързване към Мрежата, с изключение на случаите по т. 14.4. 2. страните подписват констативен протокол, който удостоверява датата за начало на услугата.

14.11.2. В случаите по т. 14.4.2 Абонатът предоставя при поискване от неговата страна възможност на БТК да извърши дейности, свързани с инсталиране на допълнително съоръжение. За извършеното свързване на допълнително съоръжение страните подписват протокол, който удостоверява състоянието на монтираното допълнително съоръжение и датата, на която е извършено дооборудването. Допълнително монтираното съоръжение остава собственост на БТК.

14.12. Телефонните постове, чрез които се осъществява свързване на крайното електронно съобщително устройство на Абоната към Мрежата са:

а) според технологията на достъп, организацията и свързване с Мрежата: аа) обикновени (прави или дуплексни);

аб) специфични: ISDN постове и абонатни съединителни линии към учрежденска централа);

б) според предназначението: домашни и служебни.

14.13. Домашните телефонни постове се предоставят на физически лица за лично ползване на адреса, посочен в договора.

14.14. Служебни телефонни постове се предоставят на юридически лица или еднолични търговци и са предназначени за техните собствени (административни) нужди на адреса, посочен в договора, в качеството им на крайни потребители. Лицата, ползващи служебни телефонни постове, не могат да използват предоставените им от БТК капачетни за препродажба на електронни съобщителни услуги или за предоставяне на електронни съобщителни услуги на едро на трети лица. Служебните телефонни постове могат да бъдат само правни.

14.15. Към прав телефонен пост в зависимост от използваната технология, при наличие на техническа възможност, може да се инсталират: допълнителен телефонен апарат, автоматичен секретар, факсимилен апарат, модем и други съвместими устройства, а към дуплексен - само допълнителни розетки за преместване на телефонния апарат и автоматичен секретар.

14.16. Служебни телефонни постове се предоставят на физически и юридически лица за предоставяне на обществени електронни съобщителни и/или информационни услуги, ако възможността и условията за това са публично обявени от БТК и е сключен отделен договор въз основа на тях.

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

14.18. Един телефонен пост може да бъде открит на името само на едно физическо или юридическо лице.

14.19. На името на един Абонат могат да бъдат открити и повече от един телефонен пост (при наличие на техническа възможност), като договорните отношения се уреждат в един или няколко договора.

14.20. По искане на лице, което придобива недвижимо имущество, където е изградена абонатна мрежа е налице свободен телефонен пост, БТК осъществява свързване на името на лицето, независимо от реда по т.17.

15. БТК предоставя специфични технически условия на свързване към Мрежата си, в зависимост от използваната технология, като: ISDN, абонатна съединителна линия до учрежденска централа, автоматичен вход и др. За предоставянето на тези услуги страните сключват отделен договор въз основа на публично обявени условия. Свързването в тези случаи не може да бъде използвано от Абоната за предоставяне на електронни съобщителни услуги на трети лица, освен ако възможността и условията за това са публично обявени от БТК и е сключен отделен договор въз основа на тях. За неуредените в публично оповестените условия въпроси се прилагат Общите условия.

16. При предоставяне на услугите по т. 12.1. и т. 12.2. БТК спазва параметрите за качество на услугата и обслужването, определени от КРС съгласно ЗЕС.

РАЗДЕЛ V ПРЕИМЕНУВАНЕ, ПРЕМЕСТВАНЕ И ВРЕМЕННО ИЗКЛЮЧВАНЕ

17. Преименуване

17.1. При постигнато писмено съгласие между БТК, Абоната и трето лице, телефонният пост може да бъде преименуван. Преименуването се извършва само след заплащане на всички суми, станали дължими към датата на постигане на съгласието за преименуване.

17.2. Телефонният пост може да се преименува в случай на смърт на Абоната, както следва:

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

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

17.3. Исканията за преименуване по т. 17.2. се подават в търговските центрове в 6-месечен срок от датата на смъртта на Абоната.

17.4. Закрил поради неплащане телефонен пост на починал Абонат, може да се възстанови и преименува на лице по т.17.2, ако това е поискано в 2-месечен срок от закриване на поста и заплащане на дължимите суми.

17.5. Телефонният пост може да бъде преименуван на преобретателя на недвижимо имущество или на член от домакинството му, при прехвърляне на собствеността, в случай че предишният собственик на недвижимо имущество не е заявил, че желае да запази телефонния номер в срок от 2 (два) месеца от датата на прехвърляне на собствеността.

18. Преместване:

18.1. (В сила от 11.10.2009 г.) Всеки Абонат може да поиска преместване на телефонния си пост на друг адрес в рамките на един географски код, при наличие на техническа възможност. БТК премества поста, и при наличие на техническа възможност запазва номера, ако преместването е в рамките на един географски код, при условия, посочени в Ценовата листа на БТК.

18.2. При липса на техническа възможност за преместване, постът се закрива, а Абонатът ползва предимството по т. 14.6.в. на тези Общи условия.

18.3. (В сила от 11.10.2009 г.) преместването се извършва в срок не по-дълъг от 7 работни дни за единични номера и не по-дълъг от 10 работни дни за групи номера, считано от подаване на заявлението за преносимост.

19. Временно изключване и възстановяване на телефонния пост по желание на Абоната:

19.1. Сроктът на временното изключване е от 30 дни до 2 години, за което време Абонатът периодично (месечно) или еднократно предварително запазва цена в размер, обявен в Ценовата листа. За периода на временното изключване Абонатът няма достъп до всички услуги. За периода на временното изключване, при наличие на техническа възможност Абонатът има достъп до спешни повиквания към национални номера и към единния европейски номер за спешни повиквания "112".

19.2. БТК открива телефонен пост на мястото на закрит такъв, съгласно т.45.7 и т. 50.2, при подаване на заявка, не по-късно от 8 месеца от датата на закриването. БТК запазва номера на закрития пост не повече от два месеца от датата на закриването му.

Раздел VI УНИВЕРСАЛНА УСЛУГА

20. БТК предоставя първоначално свързване с възможност за приемане и осъществяване на селищни, междуселищни и международни повиквания от/към географски и негеографски номера, приемане и предаване на факсимилни съобщения, както и пренос на данни със скорост, подходяща за функционален достъп до интернет.

20.1. При предоставяне на услугата по т.20. БТК ще удовлетворява всяко обосновано заявление за свързване в определено местоположение към обществената телефонна Мрежа.

20.2. За обосновано заявление ще бъде считано всяко първо заявление за свързване в определено местоположение, в рамките на строителните граници на съответното населено място на територията на Република България и отнасящо се до постоянния адрес на крайния потребител.

20.3. (В сила от 29.03.2012 г.) БТК може да откаже услугата по т. 20 при наличието на причини, свързани с гарантиране сигурността на работата на Мрежата; при непреодолима сила; запазване целостта на Мрежата; осигуряване на взаимодействие между услугите; защита на личните данни; или ефективно използване на радиочестотния спектър.

20.4.(В сила от 26.10.2009 г.) БТК осигурява възможност за Абонатите да извършват справка по телефона за сметката си за минал период, при нейно поискване срещу персонална си идентификационен код и/или чрез получаване на автоматично съобщение при обаждане от страна на Абоната от телефонния номер, за който се иска съответната справка.

20.5. БТК осигурява на абонатите безплатни детайлизирани сметки.

20.6. БТК осигурява на абонатите си безплатно избирателно ограничаване на изходящите повиквания.

20.7. БТК осигурява на крайните потребители средства за прегластен достъп до обществени телефонни мрежи на дружеството за ползване на обществени телефонни апарати. БТК може да осигури на абонатите си и други средства за прегластен достъп до обществени телефонни мрежи.

20.8. При подаване на изрично писмено искане от абонат, който има неплатени задължения към БТК, БТК предлага план за разсрочено плащане, за който страните подписват отделно писмено споразумение. При изрично писмено искане на абоната, БТК може да предложи план за разсрочено плащане на фактурата, включваща цената за първоначално свързване, за което страните подписват отделно писмено споразумение.

20.9. БТК предоставя Универсалната услуга, с качествените параметри, определени от КРС, съобразно ЗЕС.

20.10. БТК указва изрично в Ценовата листа цените, които са относими към предоставяне на Универсалната услуга.

21. Справочни телефонни услуги и телефонен указател

21.1. БТК предоставя справочни телефонни услуги, които дават възможност на осъществяващия повикване да получи информация за вписаните телефонни номера на Абонати на Мрежата само при пълно и точно подаден минимален обем от данни за индивидуализация на Абоната, в съответствие с изискванията на Закона за защита на личните данни. БТК не предоставя данни за Абонати, които са отказали изцяло или частично вписване на лични данни в телефонния указател или за справочни услуги. При едно повикване на потребител към номера, чрез който се предоставят телефонни справочни услуги, на потребителя се предоставя, посредством автоматичен отговор, само един номер на търсения Абонат.

21.2. БТК предоставя "справочни телефонни услуги" чрез служба „Справочни Телефонни услуги“, 24 часа на ден, 7 дни в седмицата.

21.3. При възникване на вероятност от затруднения или временно спиране на предоставянето на телефонната справочна услуга, БТК се задължава да уведоми крайните потребители не по-късно от един ден предварително, когато това е обективно възможно.

21.4. Минимален обем от данни за справка за физическо лице, абонат на предприятията, предоставящо обществени телефонни услуги включва име (лично и/или фамилиано), а когато е необходимо (голяма извадка от абонати с търсено лично и фамилиано име) и адрес или част от адрес.

21.5. Минимален обем от данни за справка за еднолични търговци и юридически лица, абонати на предприятията, предоставящо обществени телефонни услуги включва фирма, съответно друго наименование, а когато е необходимо и адрес или част от адрес.

21.6. БТК издава в печатна и/или електронна форма "телефонен указател", в който вписва безплатно име и фамилия/фирма, адрес и номер на телефонния пост на абонатите, с изрично им писмено съгласие и в съответствие с изискванията на Закона за защита на личните данни.

21.6.1. Телефонният указател се разделя на отделни части - първа част за номерата на абонатите на предприятията, предоставящи обществени телефонни услуги чрез използване на географски номера, и втора част-за номерата на абонатите на предприятията, предоставящи обществени телефонни услуги посредством негеографски номера. Данните за абонатите на предприятията, предоставящи обществени телефонни услуги чрез използване на географски номера, се обособяват в отделни части на телефонния указател, по области, като първо се вписват абонатите физически лица, и след тях абонатите еднолични търговци и юридически лица. Данните за абонатите на предприятията, предоставящи обществени телефонни услуги чрез използване на негеографски номера, се обособяват в отделни части на телефонния указател - първа част за абонатите физически лица, и втора част за абонатите еднолични търговци и юридически лица. Абонатите на всички предприятия се вписват общо по азбучен ред на името, съответно наименованието.

21.6.2. Телефонният указател съдържа информация за телефонния номер и други данни за абонатите на операторите, лицензирани за осъществяване на електронни съобщения чрез обществена фиксирана Мрежа и предоставяне на фиксирана телефонна услуга. Минимално необходимата информация в телефонния указател за даден абонат на предприятията, предоставящи обществени телефонни услуги включва:

1. за физически лица - име (лично и фамилиано), адрес и телефонен номер; 2. (в сила от 29.03.2012 г.) за еднолични търговци и юридически лица - фирма, адрес и телефонен номер.

Информацията, включена в телефонния указател, се ползва за предоставяне на телефонна справочна услуга. Телефонният указател се актуализира редовно, най-малко веднъж - годишно. БТК може да актуализира телефонния указател по областни градове.

21.7. БТК предварително и безвъзмездно информира абонатите за предизначението на телефонния указател, в който ще бъдат включени данните им, както и за всяка възможност за ползването им чрез функциите за търсене при телефонни указатели в

електронна форма, позволяващи потребителите да открият име или наименование и адрес на абонатите само въз основа на телефонен номер.

21.8. Вписването, отписването и актуализацията на изброените в т.21.6. данни за абонатите, които се отнасят до номера на един телефонен пост, предоставен от едно предприятие, се извършва от БТК безплатно. Данните се заличават или изменят при издаване на ново или при актуализиране на съществуващото печатно издание на телефонния указател, което от двете е първо по време. Абонатите имат право да определят поредността на вписване на номерата в телефонния указател, когато е избрано желание да бъдат вписани номера, предоставяни от едно или повече предприятия.

21.9. По желание на абонатите, изразено в писмена форма, в телефонния указател в печатна форма могат да бъдат вписани допълнителни данни за абонатите, като информация за други лица ползватели на абонатния номер, ползвани от абоната допълнителни телефонни номера, номер на факс, адрес на електронна поща, интернет страница, професия, титла, предмет на дейност (за абонатите юридически лица и еднолични търговци), рекламен текст, каре и банер, лого, търговска марка и други. При заябено вписване на повече от един позван от абоната допълнителен телефонен номер, абонатът има право да определи поредността на вписване на номерата.

21.10. Вписването на допълнителната информация в телефонния указател в печатна форма, включително желан специфичен шрифт на изпълнение, става срещу заплащане, както и актуализирането и заличаването на вписана допълнителна информация. БТК публикува ценова листа с цени за вписване, заличаване и актуализиране на допълнителна информация на страницата си в интернет, във всички БТК центрове и в Мрежата на търговските партньори на БТК. БТК обявява и телефонен номер, на който може да бъде получена информация за цените. Актуализирането и заличаването на вписана допълнителна информация става срещу заплащане.

21.11. БТК поддържа актуален "Телефонен указател" в електронна форма на страницата си в интернет, БТК поддържа съответни мерки за защита, които възпрепятстват копиране от указателя в електронна форма. Вписването, заличаването и актуализацията на изброените в т. 21.6 данни за абонатите, се извършва от БТК безплатно. Вписването, заличаването и актуализирането по желание на абонатите на допълнителните данни в телефонния указател, се извършва от БТК по желание на абоната, изразено в писмена форма. Ценовата листа за тези допълнителни услуги ще бъде достъпна за абонатите в интернет страницата на БТК, във всички Бизнес центрове на БТК и в партньорската мрежа, както и на информационния телефон на БТК за цялата страна. Вписването, заличаването или изменението на данните в електронния указател се извършва в срок от десет дни от получаване на искането за това.

21.12. БТК уведомява абонатите за предстоящо изготвяне или актуализиране на телефонен указател преди издаването или актуализацията. Абонатите могат да изразят писмено желанието си за включване, заличаване, изцяло или частично или промяна или актуализиране на данните им в най-близкия Бизнес център на БТК.

21.13. (в сила от 29.03.2012 г.) Предоставянето на данни за абонатите от БТК на трети лица се осъществява в съответствие с изискванията на Закона за защита на личните данни, когато последното е необходимо за издаване на телефонен указател и предоставяне на телефонна справочна услуга. Данните на абонатите на БТК, които данни са направени публични чрез публикуването им в телефонен указател в печатна и/или електронна форма, могат да бъдат предоставяни на други предприятия, изготвящи телефонни указатели или предоставящи телефонни справочни услуги с цел включването им в други телефонни указатели и предоставяне на справочни услуги, само при наличие на изрично съгласие от страна на самите абонати.

21.14. Абонатите имат право да заявят до името им да бъде поставен индекс,⁸⁸, който указва желанието им техните данни, публикувани в телефонния указател да бъдат използвани с цел изпращане на печатни и електронни рекламни материали или не поискани търговски съобщения, както и за организирани и провеждани на маркетингови проучвания. Абонатите имат право да регламентират времето, през което може да се прави това, както и вида и характера и начина за предаването им.

21.15. (в сила от 29.03.2012 г.) БТК има право да откаже или заличи вписването на информация в телефонния указател, която е очевидно неточна, като предварително уведомява писмено заинтересованите за това.

21.16. (в сила от 29.03.2012 г.) БТК не носи отговорност за допуснати грешки или неточности в публикуването в телефонния указател данни, дължащи се на грешки или неточни бази данни за абонатите, предоставени от други предприятия, предоставящи обществени телефонни услуги.

21.17. (в сила от 29.03.2012 г.) Допуснати грешки или неточности в данните в печатното издание на телефонния указател се отстраняват от БТК при издаване на ново или при актуализиране на съществуващото печатно издание на телефонния указател, което от двете е първо по време. Допуснати грешки или неточности в телефонния указател в електронна форма се отстраняват от БТК в срок до десет работни дни считано от откриването им или от получаване на писмено уведомление за наличието на грешки или неточности.

22. Спешни повиквания

22.1. Спешните повиквания са електронни съобщителни услуги, предоставени безвъзмездно от БТК, които дават възможност за достъп на всеки краен потребител или абонат до услуги за спешни повиквания към национални номера и към единния европейски номер за спешни повиквания "112".

22.2. В качеството си на оператор с възложено задължение да предоставя универсална услуга по т. 20, БТК, при наличие на техническа възможност, няма да прекъсна възможността за осъществяване на изходящи спешни повиквания от абонат с неуредени парични задължения към БТК, включително и в случаите, за които има съдебен спор, ако абонатът продължи да заплаща месечния си абонамент.

22.3. (в сила от 29.03.2012 г.) При спешни повиквания към национални номера и към единния европейски номер за спешни повиквания „112“ БТК предоставя на оператора на 112 информация за местоположението на викация краен потребител. Не се допуска промяна на местоположението на викация от абонатите на БТК.

23. БТК предоставя специални ценови пакети, както следва: а. ценови пакет за хора с увреждания;

б. ценови пакет за хора със специални социални нужди;

в. ценови пакет за хора с ниски доходи.

23.1. Ценовият пакет по т. 23 „а“ се предоставя на хора с увреждания, за които органите на медицинската експертиза са установили степен на намалена работоспособност или намалена възможност за социална адаптация 50 или над 50 на сто. Цената на ценовия пакет за хора с увреждания е по ниска от сумата от стойността на същите услуги, предлагани извън пакета до 90 на сто в зависимост от степента на загуба на работоспособност.

23.2. Ценовият пакет по т. 23 „б“ се предоставя на хора със специални социални нужди, настанени в социални или здравни заведения по списък предложен от Министерството на труда и социалната политика, съгласуван с Министерството на здравеопазването. Цената на ценовия пакет за хора със специални социални нужди е по-ниска от сумата от стойността на същите услуги, предлагани извън пакета до 95 на сто.

23.3. Ценовият пакет по т. 23 „в“ се предоставя само на лица, които представят официален документ, доказващ, че са с ниски доходи. За такъв документ се считат индивидуалните административни актове, издадени на лица, които имат право на месечно социално подпомагане от Агенцията за социално подпомагане, както и актове на други органи, които имат компетентности за издаване официален документ, доказващ, че едно лице е с ниски доходи. При изменение на законодателството за такъв документ се счита всеки документ, издаван от държавно ведомство, което има същите или сходни правомощия с Агенцията за социално подпомагане.

23.4. БТК осигурява на потребителите с увреждания подходящ достъп до фиксираната телефонна услуга, която включва:

а) по искане на организацията на потребителите на хора с увреждания безплатни консултации относно техническите характеристики на крайните електронни съобщителни устройства за хора с увреждания на слуха, зрението и говора и за възможностите за осигуряване на тези устройства на пазара;

б) улеснения за потребители, лишени от зрение или с увредено зрение, като релефен "PII" знак на бутон 5 за ориентир на обществените телефони, местоположение на чипа или указващ знак на всяка фонокарта за разпознаване посоката за поставяне на фонокартата в апарата и круци; в) инсталирани на специални обществени телефони, монтирани на подходящи места, достъпни за потребители в инвалидни колечки, в болници, санаториуми, централите на организациите на потребителите на хора с увреждания и за инвалиди и други обществени обекти, както и обществените телефони с текстовта или друг вид връзка, за хора с увреден слух или говор .

з) по искане на незрящи или на абонасти със зрители увреждания да предоставят безплатно в подходяща форма детайлизираните им сметки; г) при техническа възможност осигуряват безплатно включване към услугата „Ограничаване на изходящите повиквания“ на потребителите, лишени от зрение или с увредено зрение.

Раздел VII ЗАПАЩАНЕ НА УСЛУГИТЕ

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

24.1.a (нова, в сила от 30.08.2013) БТК може да променя цените на предоставяните услуги по конкретен абонаментен план или пакет, която промяна се отнася до всяка една цена на ползваните по плана или пакета услуги. В случай, че БТК увеличи цените на предоставяните услуги, потребителите на съответния план или пакет, за които се отнася увеличението, имат право да прекратят без неустойка договора, сключен за същите, в срок от 1 (едн) месец, считано от датата на влизане в сила на съответното увеличаване на цените, с отправяне на писмено уведомление до БТК.

24.2. (в сила от 15.05.2015 г.) Не по-често от веднъж в рамките на една календарна година БТК има право да индексира цените на услугата, като ги коригира с процент не по-висок от месечния индекс на потребителските цени, определен от Националния статистически институт (ИПЦ, предходният месец = 100), натрупан за периода след последното определяне на съответната цена. С приемане на Общите условия Абонатът се съгласява с методиката за корекция на цените, извършена при условията на настоящата т. 24.2. Ако прилагането на индексацията е довело до изменение на цените, Абонатът има право да прекрати договора с 30-дневно писмено предизвестие без да дължи неустойки. В такъв случай Абонатът следва да възстанови на VIVACOM всички суми, получени като субсидии или отстъпки, предоставени с оглед определен срок на договора. Задълженията на страните във връзка със споразумения за лизинг или продажба на изплащане споти, сключени към договора се запазват и продължават своето действие до пълното им изпълнение между страните.

25. Абонатът заплаща:

25.1. еднократно – цена за първоначално свързване към Мрежата;

25.2. ежемесечно – цена за месечен абонамент за поддържане на достъп до Мрежата;

25.3. ежемесечно – стойността на проведените разговори и други услуги посочени в Ценовата листа на БТК и ползвани през предходния месец (или периоди).

26. Потреблението на телефонни услуги с автоматично изграждане на връзката се отчита в секунди или в таксови единици (импулси) според техническите възможности на таксуващата система на крайното комуникационно съоръжение на Мрежата, към което е свързан абонатът и съответните цени от действителната Ценова листа на БТК.

26.1. Първоначална цена за разговор се начислява за разговори на абонати на централни с възможности за таксуване по време. Конкретната стойност на цената, вида на разговорите и ценовите планове, за които се начислява такава цена се посочват в Ценовата листа на БТК.

26.2. Първоначална цена за разговор не се начислява за включените минути в различните ценови планове.

26.3. Принципът на отчитане на включените минути в конкретен ценови план се определя в Ценовата листа на БТК.

26.4. (изм., в сила от 30.08.2013 г.) Начинът на таксуване се определя в индивидуалния договор.

26.5. Разговори на абонати, свързани към централа без техническа възможност за таксуване на разговорите по време, се отброяват в импулси.

26.6. Броят на таксовите единици за един телефонен разговор е в зависимост от: неговия вид (селски, междуселищен, международен, мобилен и др.), прогъваемостта на разговор, тарифната зона за разстояние и часовата зона, определени в Ценовата листа.

26.7. Междуселищните и международните разговори, проведени чрез оператор, се таксуват в зависимост от зоните за разстояние, часовите зони и категорията на разговорите на база на 1 минута проведен разговор, като всяка започната минута се заплаща като цяла.

27. С първата месечна сметка за заплаща цената за първоначално свързване, стойността на потреблението за месеца на откриване, както и съответната стойност на месечните абонаменти (съобразно избрания ценови план) – за месеца на откриване и за месеца на издаване на сметката. Месечният абонамент се заплаща за месеца на ползване на услугата.

28. За месеца на първоначално свързване към Мрежата, както и за месеца на закриване на телефонния пост, абонатът дължи заплащане на месечен абонамент пропорционално на дните, в които телефонният пост е бил активен. Абонатът ползва включените в абонаментния план минути пропорционално на заплатената част от месечния абонамент.

29.1. (в сила от 01.03.2010 г.) Предоставените услуги се отчитат на следните отчетни периоди:

29.1.1. от 1-во число на календарния месец до последно число включително на същия календарен месец;

29.1.2. от 8-мо число на календарния месец до 7-мо число включително на следващия календарен месец;

29.1.3. от 15-число на календарния месец до 14-то число включително на следващия календарен месец

29.1.4. от 22-число на календарния месец до 21-ро число включително на следващия календарен месец.

29.2. Срокът за заплащане на дължимите суми е 18 дни от датата на издаване на фактурата.

29.3. В месеца на преходния период между старите и новите отчетни периоди по т. 29.1, абонатът заплаща пропорционална част от месечния абонамент за дните, които са разликата между стария и новия период на отчитане. За тези дни абонатът ползва съответстващата пропорционална част от включените в абонаментния план минути 30. (в сила на 01.03.2010 г.) БТК информира абонатите за промяната в периода на отчитане по т. 29 по подходящ за това начин. БТК може да определя и други периоди и срокове на отчитане и заплащане на услугите, които не са посочени в тези Общи условия, за което предварително уведомява абонатите. Информацията за промяната се предоставя в срок от 30 дни преди извършване на промяната. Информация за размера на сметките и срока на заплащане може да се получи и на предварително обявени от БТК телефонни номера. Сведения за размера на сметките се предоставят само лично на абонатите след съобщаване на съответния идентификационен код и/или чрез получаване на автоматично съобщение при обядане от страна на Абоната от телефонния номер, за който се иска справка.

31. (в сила от 29.03.2012 г.) БТК може да въведе ползване на услуги чрез Мрежата за определена сума (максимална финансова граница на потребление), чийто размер се определя от БТК и която няма да се отнася за услуги елемент от Универсална услуга.

32. (в сила от 29.03.2012 г.) При системно закъснение за плащане, дължими по силата на тези Общи условия (повече от два пъти през предходните 6 месеца) или при надвишаване на определената максимална финансова граница на потребление БТК има право да иска от Абоната предоставяне на обезпечения под формата на гаранционен депозит или банкова гаранция в размер на средномесечното потребление на Абоната за последните 6 месеца. БТК не може да задържи предоставено обезпечение, ако в продължение на 6 поредни месеца след предоставянето му, абонатът е бил изплатен плащане, като възстановява депозита при условията на т. 34.

32.1. (в сила от 11.02.2013 г.) Надвишаването на определената максимална финансова граница на потребление не освобождава абоната/потребителя от задължението за плащане на ползваните услуги в пълния им размер.

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

34. При прекратяване на договора с абоната БТК възстановява предоставените от абоната обезпечения - връща неизползвания размер

на гаранционен депозит или да освобождава банкова гаранция, в срок до 5 (пет) работни дни от писмено искане на абоната, ако той няма неизплатени задължения към БТК по същия договор. За неизплатени не се считат задълженията, оспорени по съдебен ред. БТК не дължи на абоната лихва за предоставени обезпечения.

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

35.1. Сметките се издават на името на Абоната и се изпращат на адреса, определен в индивидуалния договор и/или електронен адрес изрично посочен от Абоната чрез други средства за комуникация посочени в тези общи условия или в индивидуалния договор. Неполучаването на сметките за дължими суми не освобождава абоната от задължението за плащане в определения срок.

35.2. БТК предоставя възможност на Абоната да избере да получава информация за дължимите суми за всички услуги, предоставяни от БТК, в една сметка.

35.3. (В сила от 29.03.2012 г.) БТК поддържа услуги за наблюдение и контрол на разходите на своите абонати, като предоставя информация за начина на предоставяне на тези услуги на уеб страницата на компанията www.vivacom.bg

35.4. (изм., в сила от 30.08.2013.) БТК предоставя актуална информация за цени и ценови пакети и нови услуги, за приложимите тарифи и такси, както и за предлаганите начини на плащане на своята Интернет страница, както и във всеки търговски център. При промяна на цените от страна на БТК, същите се публикуват на интернет страницата на дружеството 1 (еден) месец преди влизането им в сила.

35.5. (В сила от 29.03.2012 г.) При изрична заявка от абоната, БТК може да включи в месечната сметка и задължения за други услуги (мобилна гласова услуга, Виваком Нет, Виваком Слим Нет и др.), предоставяни от БТК, извън обхвата на тези Общи условия. В този случай, при забава за изплащане на задълженията, включени в общата сметка БТК може да прекрати предоставянето и на другите услуги включени в сметката по реда, предвиден в тези Общи условия 36. Сметката съдържа:

36.1. цена за месечен абонамент;

36.2. стойност на ползвани гласови телефонни услуги, които включват селцини, междуселцини, международни повиквания, включително и повиквания чрез кодове за достъп до национални географски услуги и към мрежите на други оператори;

36.3. стойност на други услуги, които включват допълнителни услуги за телефонни абонати, посочени в ценовата листа на БТК;

36.4. корекции за потребление за минал период;

36.5. продължителността на пробедените разговори според вида им, включително и ползването на безплатни минути/импулси, при наличие на техническа възможност.

36.6. ДДС.

36.7. срок за плащане;

36.7. възможен начин за дистанционно плащане с необходимите за това данни;

36.8. идентификационни данни на БТК;

36.9. адреси, телефони и други начини за контакт с БТК.

36.10. общ размер на сметката;

36.11. общ размер на дължимата сума.

37. При наличие на техническа възможност БТК предоставя срещу допълнително заплащане детайлизирана справка за фиксираната телефонна услуга, която съдържа информация за продължителността на всеки разговор, викания номер и др., Цената на услугата се определя публично в Ценовата листа на БТК.

38. (В сила от 01.03.2010 г.) За неплатените в срок парични задължения, абонатът дължи лихва за забава, в размер на 1/365-та част от 9 процента от размера на неплатените в срок задължения, за всеки ден закъснение след срока за плащане, до датата на окончателното плащане. Лихвите при забавено плащане на задълженията за плащане на услугите се включват в издадените първични счетоводни документи на отделен ред преди сумата за плащане.

39. Месечните сметки се заплащат в брой, по банков път на посочена от БТК банкова сметка, с пощенски запис, чрез незабавно инкасо или по електронен път, както и по други съгласувани с Абоната начини. Плащането се счита за извършено на датата на постъпване на сумите на касите или по сметките на БТК. Когато абонатът има две и повече дължими суми, включително съдебни и присъдени вземания, при плащане се погасява най-старото задължение.

40. Абонатът може авансово да внесе суми, от които БТК да приспада задълженията му за ползвани телефонни услуги за бъдещ период. Върху авансово внесените суми лихви не се начисляват.

41. (В сила от 15.05.2015 г.) Месечните сметки на абоната могат да бъдат оспорени пред БТК в 6 (шест) месечен срок след датата на издаване на фактурата или по общия ред, предвиден в действащото законодателство. След подаване на жалба, БТК разглежда същата и при удовлетворяване на жалбата издава документ за корекция на съответната фактура, като разликата между платената от абоната сума по фактурата и коригираната сума се връща на абоната. Срокът за подаване на жалба не удължава определения за плащане срок.

Раздел VIII ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА АБОНАТА

42. Абонатът има следните права:

42.1. да ползва услугите, предоставяни от БТК, при спазване на Договора и тези Общи условия;

42.2. да уведомява БТК за проблеми, свързани с ползването или качеството на услугите на изрично обявен от БТК безплатен номер;

42.3. да иска и да получава информация и справки от БТК във връзка с ползването или качеството на услугата. Съдържанието, цената и условията за допълнителната информация се определя в зависимост от избора на ценови пакети съгласно Ценовата листа на БТК;

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

42.5. да откаже или да поиска вписване или заличаване изцяло или частично на името, адреса и номера на поста му в телефонния указател, както и непредоставяне на тази информация на трети лица чрез справочните телефонни услуги на БТК без да заплащат за това;

42.6. да иска в телефонния указател да бъдат вписани и други лица, с които заедно ползва телефонния пост, както и други допълнителни данни по т. 21.9. Към искането се прилага декларация от лицето, желаещо вписването. Допълнителните вписвания се изпълняват срещу заплащане;

42.7. да поиска писмено БТК да предприеме мерки за предотвратяване на обезпокояващи повиквания и да го уведоми незабавно за мерките, които предприеме; 42.8. да предоставя телефонния си пост за ползване от физически или юридически лица, на които е отпаднал под наем помещението, в което е инсталиран постът. Със заявление абонатът и наемателя декларират съгласието си телефонният пост да се ползва и заплаща от наемателя, и фактурите се издават на негово име. Абонатът и наемателят отговарят солидарно за заплащане на дължимите суми.

42.9. да поиска смяна на номера или преустройство на домашен телефонен пост от дуплексен в прав. БТК изпълнява искането при техническа възможност.

42.10. (В сила от 29.03.2012 г.) да иска временно изключване на телефонния пост от Мрежата, с изключение на случаите, в които телефонният пост е част от пакетна услуга, при условията на т. 19.1, след заплащане на всички суми в определения срок, станали дължими към датата на подаване на заявлението. Включването се извършва с изтичане на срока, а преди срока - въз основа на писмено искане, в срок до 3 (три) календарни дни от подаването му. В случай, че абонатът е заплащат цената за абонамента за целия период на временно изключване авансово и поиска възстановяване на условията преди изтичане на съответния период, заплатените абонаменти се приспадат съответно от цената на ползваните услуги след включването на поста;

- 42.11. да поиска инсталиране на допълнителни устройства към телефонния му пост в същата сграда;
- 42.12. да ограничава ползването на някои услуги при наличие на техническа възможност от страна на БТК.
- 42.13 (в сила от 27.11.2012 г.) да ограничава провеждането на разговори към Услуги с добавена стойност. Абонатите могат да заявят активиране или деактивиране на услугата Ограничаване на повикванията на телефон 123. Възможни са ограничения към следните типове услуги:
- 42.13.1 разговори към Услуги с добавена стойност за телегласуване – номера от вида 0901;
- 42.13.2. разговори към Услуги с добавена стойност за хазартни игри – номера от вида 0902;
- 42.13.3. разговори към Услуги с добавена стойност за услуги за „възрастни“ – номера от вида 0903;
- 42.13.4. разговори към всички останали Услуги с добавена стойност – номера от вида 090.43. Абонатът има следните задължения:
- 43.1. да плаща в срок дължимите суми за предоставените услуги;
- 43.2. да не променя телефонната инсталация в сградата и да не извършва или допуска действия, които пречат на нормалното функциониране на Мрежата;
- 43.3. да ползва само крайни устройства, които съответстват на хармонизираните техническите стандарти;
- 43.3.1. Абонатът е длъжен да пази предоставеното му по т. 14.4.3. и т. 43.6.2. крайно устройство, включително от кражба, и да го съхранява от момента на получаването му и по начин, гарантиращ надеждно предоставяне на услугата;
- 43.3.2. Във всички случаи на загуба или нанесени вреди на крайното устройство, собственост на БТК, причинени с умисъл или небрежност от страна на Абоната, последният е отговорен за тези щети и вреди;
- 43.3.3. При изтичане или прекратяване на договора между БТК и Абоната, в случаите по т. 14.4.3. и т. 43.6.2, към датата на изтичане или прекратяване на договора, последният е длъжен да върне крайното устройство на лице, опоризирано от БТК да го приеме. Двете страни подписват Приемно-предавателен протокол, удостоверяващ състоянието на предоставеното крайно устройство към момента на подписването му;
- 43.3.4. В случай, че предоставеното крайно устройство бъде повредено, откраднато или не бъде върнато от страна на абоната, последният дължи на БТК неустойка, като размерът на неустойката не може да надвишава цената на крайното устройство.; 43.4. при заявена повреда или подадена рекламация да осигурява достъп на упълномощени длъжностни лица на БТК за проверка на телефонната инсталация и крайното устройство в работни дни от 8 до 18 ч., в предварително съгласувано време между БТК и Абоната;
- 43.4.1. В случаите по т. 14.11.2 да осигурява възможност на упълномощени длъжностни лица на БТК за достъп до помещението/ята, за монтиране на необходимото съоръжение за осигуряване на достъп до крайна точка на Мрежата.
- 43.4.2. По отношение на допълнително монтираното съоръжение по т. 14.11.2, се прилагат разпоредбите на т.43.3.1 до т. 43.3.4.
- 43.4.3. В случай, че монтираното допълнително съоръжение бъде повредено, откраднато или не бъде върнато от страна на абоната, последният дължи на БТК неустойка, като размерът на неустойката не може да надвишава цената на допълнителното съоръжение към датата на неговото монтиране.
- 43.5. да не прехотства правата по този договор на трети лица, без изричното писмено съгласие на БТК;
- 43.6.1. да заменя крайното устройство за своя сметка, в три месечен срок от уведомяването, направено от БТК, когато развитието и обновлението на Мрежата и съоръженията налагат смяната;
- 43.6.2. в случаите по т. 45.14.2, при промяна на интерфейса за достъп до Мрежата, абонатът се задължава да използва крайно устройство, чийто технически характеристики да позволяват и гарантират ползването на услугата. В този случай крайното устройство се предоставя на абоната в сроковете по т. 45.14.2. При получаване на крайното устройство страните подписват Приемно-Предавателен протокол; 43.6.3. (в сила от 29.03.2012 г.) В случаите по т. 43.6.2, когато БТК е предоставило крайното устройство, ако Абонатът не получи крайното устройство, поради причини, за които БТК не отговаря, Абонатът следва да уведоми незабавно за това БТК на телефон 123 или в БТК център и да уговори дата и час за доставка на крайното устройство. За времето, в което Абонатът не е ползвал услугата, БТК дължи неустойка в размерите, определени в т. 47.2;
- 43.7. да не извършва и допуска провеждане на обезпокоителни повиквания от телефонния си пост, както и неверни повиквания към службите за оказване на спешна помощ;
- 43.8. да заплаща цената за месечен абонамент за периода, когато постът не е работил по вина на абоната, поради изключване на неизправно крайно устройство или такова, което не е с параметри в съответствие с изискванията на хармонизираните технически стандарти;
- 43.9. да изпълнява задължителните технически указания на БТК, свързани с нормалното функциониране на Мрежата и услугите, публикувани в Интернет страницата на БТК или предоставени на абоната в писмена форма;
- 43.10. да предоставя телефонния си пост за спешни повиквания, както и за повиквания при природни бедствия, крупни аварии и други подобни обществени събития;
- 43.11. да уведомява писмено БТК при промяна на идентификационните си данни в едномесечен срок от настъпването ѝ;
- 43.12. Абонатът се задължава, освен с изричното писмено съгласие на БТК, да не извършва и да не допуска извършване на действия:
- а) свързани с генериране, терминирани или транзити на трафик от/към/в Мрежата на БТК с цел реализиране на печалба за абоната или друго лице, различно от БТК; б) с цел инициране на повиквания и осъществяване на разговори по начин увреждащ правата и интересите на БТК;
- 43.13. Да осигури възможност и да съдейства за осъществяване на достъпа на БТК по т.43.4.

Раздел IX ОТГОВОРНОСТ НА АБОНАТА

44. Абонатът отговаря за:

- 44.1. забава в плащането на дължими суми за предоставените телефонни услуги по тези Общи условия;
- 44.2. за виновно причинени вреди на Мрежата, в резултат от включване на крайни устройства, чийто технически параметри не съответстват на хармонизираните технически стандарти и на публикуваните от БТК технически спецификации на интерфейсите за свързване на крайни електронни съобщителни устройства, както и при изменение на кабелната инсталация на сградата.
- 44.3. за причинените вреди на БТК, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията по Общите условия и договора.

Раздел X ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА БТК

45. БТК има следните права:

- 45.1. Да получава изцяло и в срок плащане на дължимите от Абоната суми за предоставените услуги по Договора и Общите условия.
- 45.2. (в сила от 29.03.2012 г.) Да изключва постове на неизправните абонати след изтичане на срока, в който абонатът трябва да извърши плащането за ползваните услуги.
- 45.3. Да изключи телефонни постове на абонати, които не са предоставили на обезпечение (гаранционен депозит или банкова гаранция), поискано от БТК в съответствие с тези Общи условия;
- 45.4. (в сила от 29.03.2012 г.) Незабавно да изключва постовете на Абонати, за които са налице достатъчно данни, за извършено нарушение на задълженията и ограниченията по т. 15, т. 43.12 и/или
- 43.13. от тези условия, както и при наличие на съмнение за извършване на незаконно действие за разпространение на вредно съдържание от Абоната или Потребителя, както и за ползване на услугата по начин, който застрашава личната сигурност, неприкосновеността

на личния живот и личните данни на останалите във връзка с ползваната услуга.

45.5. (В сила от 15.05.2015 г.) При неплащане в срок на задължение по договор за електронни съобщителни услуги, посочени в м. 20 от Общите условия, БТК може да изключи само услугите по договора, за които е налице просрочено плащане.

45.6 Във случаите на изключване на телефонния пост, по м. 45.5., при наличие на техническа възможност, ще бъде осигурен достъп до услуги за спешни повиквания и до телефона по м. 42.2, до закриване на поста;

45.7 (В сила от 01.03.2010 г.) Ако абонатът не заплати задълженията в едномесечен срок от изтичане на срока, в който е следвало да се извърши плащането на ползваните услуги, телефонният пост може да бъде закрит.

45.8. БТК запазва телефонния пост със същия номер в срок до 2 (два) месеца от закриването;

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

45.10. (В сила от 01.03.2010 г.) да извършва кредитна оценка на потребителя за ползване на услугите, предоставяне чрез Мрежата, както и оценка на потребителя за маркетингови проучвания и за изготвяне на абонатни профили според индивидуалните им интереси, при спазване на изискванията на тези Общи условия, Закона за защита на личните данни, ЗЕС и разрешението. При отрицателна кредитна оценка, БТК има право да откаже предоставяне на заявена услуга, която не попада в обхвата на Универсалната услуга или да поиска предоставяне на гаранционен депозит.

45.11. да извършва тестване на крайни устройства и/или да изключва телефонния пост, когато бъде установена техническа неизправност;

45.12. (В сила от 29.03.2012 г.) да прилага законосъобразни способи (авансово обезпечително плащане, банкова гаранция или др.) за обезпечаване на плащанията при предоставяне на услуги при специални технически условия, предоставяне на временни електронни съобщителни услуги в страната и чужбина, при потребление над максималната финансова граница на потребление;

45.13. (В сила от 01.03.2010 г.) при регистрирано нетипично трафично поведение, което се изразява в неколкократно скок в потреблението спрямо предходните месеци или при трафично поведение, което не съответства на вида и предназначението на използваните услуги, след като уведоми абоната, БТК може да ограничи изходящите повиквания на определен телефонен пост до изсяняване с абоната на причините и да предложи споразумение за уреждане на възникналите парични задължения;

45.14.1. да сменя телефонния номер по технически причини след 30-дневно уведомяване на абоната. В този случай, независимо от ползвания ценови план (цени и ценови условия), абонатът получава право да ползва еднократно 50 безплатни минути за национални разговори (селищни и межселушци) в Мрежата на БТК, през календарния месец, следващ месеца на промяната. В уведомлението БТК съобщава на абоната новия номер на телефонния пост. Не се счита за смяна на номер добавянето на цифра към номера, идентифициращ централата.

45.14.2. при наличие на техническа необходимост, да променя интерфейса за достъп до Мрежата след 30-дневно уведомяване на Абоната. В този случай БТК се задължава да даде възможност на абонатите за смяна на крайното устройство в 30 дневния срок на уведомлението.

45.15. (В сила от 29.03.2012 г.) да ползва след предварително писмено уведомяване достъп до имота, където абонатът ползва услугата, с цел извършване на профилатрични прегледи, свързани с поддържане, развиване и подобряване на Мрежата и качеството на услугите. В уведомлението следва да бъдат уточнени датата, част и имената на служителите на БТК. Достъпът е разрешен само при наличието на съоръжения, които са част от Мрежата на БТК или когато е необходим достъп за отстраняване на повреда по сигнал на абоната;

45.16. да осъществява непрекъснат контрол върху начина на използване на услугите по м. 15, включително да следи трафичните параметри;

45.17. (В сила от 29.03.2012 г.) да изключва постове на абонати, когато общия размер на дължимите към БТК суми за ползвани услуги и/или нефактурираните още услуги, са надвишили максималната финансова граница на потребление ;

45.18. БТК има пълен достъп до СLI информацията независимо от настройките, въведени от абоната.

45.19. (В сила от 29.03.2012 г.) БТК може да откаже сключването на разговор, когато абонатът не желае незабавно влизане в сила на договора, по силата на който е предоставено крайно устройство.

46. БТК има следните задължения:

46.1. да осигурява непрекъснато предоставяне на услугите по тези Общи условия, съобразно техническото и технологичното развитие на обществената фиксирана телефонна мрежа, с необходимото качество и на достъпна цена за универсалната услуга.

46.2. по поддържане на Мрежата:

а) да поддържа Мрежата и прилежащите ѝ съоръжения в техническа изправност и състояние, за непрекъснато и качествено предоставяне на услуги;

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

ба) за повреди, възникнали в станционните съоръжения - до 6 часа;

бб) за повреди, възникнали в кабелни трасета - до 10 работни дни;

в) (В сила от 29.03.2012 г.) да уведомява най-малко три дни предварително, чрез средствата за масова информация (например, всекидневник или местен вестник) абонатите, в случай на планирано прекъсване на услугите и/или информационните системи, както и за продължителността на прекъсването;

г) да обяви телефонен номер, на който абонатите могат да съобщават за повреди;

д) при писмено поискване от заинтересовани абонати и по техни сигнали да проследява безпокоителни повиквания, както и неверни обаждания за спешни повиквания. При установяване на телефонните постове, от които се извършват такива повиквания, БТК констатира с протокол нарушение и предупрежда писмено абонатите на тези постове, че при повторно нарушение постът им ще бъде закрит и информира за него органите на прокуратурата и Комисията за регулиране на съобщенията.

е) БТК включва повторно поста (постовете), изключени по м. 45.2, в срок както следва:

- за абонати на цифрови АТС - до три работни дни,

- за абонати на аналогови АТС 4- до пет работни дни, след заплащане на дължимите суми.

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

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

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

46.4. да съхранява информацията за ползваните услуги за минал период от време:

а) за телефонни сметки - 1 (една) година;

б) за регистрирани автоматични селищни, междуселушци и международни и разговори към мобилни мрежи - 1 (една) година.

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

46.6. да съхранява документацията за договорни отношения с абоната до датата на прекратяване на договора и уреждане на всички

зadължения, които произтичат от него. Когато договoрът е прекратен едностранно от БТК поради неплащане от страна на абоната, посочената документация и информация се съхранява до уреждане на спорните задължения по събден ред или с извънсъдебни способи; 46.7. по писмено искане на абоната и срещу заплащане, да му предоставя информация или справки относно съответния абонатен пост за осъществен обем трафик, дължими или платени суми, както и за показанията на отчитащите устройства в момента на поискването, при наличие на техническа възможност; 46.8. да осигурява безплатен достъп до услуги за спешни повиквания и справочни услуги съобразно настоящите Общи условия; 46.9. по ползване на крайни устройства:

а) При заявка от абоната да осигурява срещу заплащане поддръжка, настройка и ремонт на осигурени от БТК крайни устройства; б) да осъществява технически контрол на линиите и съоръженията, които са част от Мрежата на БТК.

46.10. да изготвя телефонен указател в печатна и/или електронна форма и да предоставя справочни телефонни услуги в съответствие с т. 21; 46.11. да отговаря писмено на рекламации и предложения в 30-дневен срок от получаването им; 46.12. да осигурява тайната на съобщенията, включително:

а) Служителите на БТК нямат право да се включват по време на провеждане на телефонни разговори;

б) Операторите в БТК могат, при провеждане на разговори с ръчно изразждане на връзките, да се включват, за да контролират чуждостта и продължителността на разговорите, както и когато посредничат за провеждането им по искане на разговарящите. По време на включването се подава постояннен специфичен сигнал.

46.13. БТК се задължава при повиквания от абонат на аналогова централа за осъществяване на повиквания чрез „избор на оператор“ да предава СИ със следното съдържание: код на населеното място или код на населеното място, следвано от първите цифри на аналоговата централа или код на аналоговия възел;

46.14. БТК предоставя на абонатите си следните СИ и СИ базирани услуги:

а) "СИ базирани услуги": представяне на идентификация на линията на викащия (СІР) и блокиране на идентификация на линията на викащия (СІR);

б) "СИ базирани услуги": представяне на идентификация на свързаната линия (СІР) и блокиране на идентификацията на свързаната линия (СІR);

46.15. БТК предоставя на абонатите си следните услуги:

а) пренасочване на повикването (Call forward);

б) прекратяване на получаването на пренасочените към неговото крайно устройство повиквания;

в) отказ на приемане на повиквания.

2.) при наличие на техническа възможност БТК осигурява на абонатите си, свързани към цифрова централа, ползване на функцията тонално номеронабране (DTMF dialing)

46.16. До 31.12.2009 г. БТК може да откаже предоставяне на услугите по т.46.14 и 46.15 за Абонати на централа, използващи сигнализация, която не дава възможност за предоставяне на услугата.

46.17. В случаите, когато се предоставя, услугата СИР се поддържа активна безплатно от БТК. БТК осигурява СИР по време на повъняването и го запазва непроменено по време на разговора.

46.17.1. БТК е длъжно да предостави на викания абонат СИ, като не променя въведените от викащия абонат настройки или съответно информацията, подадена от Мрежата, източник на повикването.

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

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

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

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

46.22. Редът за активиране и деактивиране на СИR по т.46.17 се прилага и при ползване на услугата "избор на оператор на абонатна основа";

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

46.24. Услугата "прекратяване на получаването на пренасочените към неговото крайно устройство повиквания" се осигурява от БТК безвъзмездно и при наличие на техническа възможност на крайните потребители; а) Функцията на Мрежата по т. 46.15 буква „б“ се активира чрез избиране на код или заявка за активиране.

46.25. БТК осигурява възможност за показването на съобщения на дисплея на викания абонат, които могат да бъдат:

а) "With held"- при активирана СИR услуга от викащия абонат;

б) "Unavailable"- при повикване от аналогов пост и при невъзможност за предоставяне на СИR по технически причини; в) БТК не носи отговорност за вида на съобщението, в случаите в които то се определя от крайното устройство на абоната с различно съдържание.

46.26. При липса на техническа възможност за реализиране на изискванията по т.46.23 и т.46.27 БТК осигурява показването на подходящо съобщение на дисплея на викания абонат.

46.27. В случай на промяна на номера на абоната (по желание на абоната или от БТК) БТК запазва заявените от абоната настройки, освен ако той не е заявил друго. За извършената промяна, абонатът се уведомява по начина, предвиден в т.45.14.1 от тези условия.

46.28. БТК се задължава да информира по подходящ начин крайните потребители за конкретните начини за активиране и деактивиране на предоставените по т.46.14 и 46.15 услуги. БТК се задължава да информира крайните потребители по подходящ начин и за специфичните технически изисквания при наличие на такива, на които крайните устройства да съответстват, за да могат потребителите да ползват тези услуги.

46.29. При възникване на вероятност от затрунения или временно спиране на предоставянето на СИ услугите на БТК се задължава да информира по подходящ начин крайните потребители за тези обстоятелства минимум два дни предвартелно, когато това е обективно възможно.

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

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

б) При повикване към услуги за осъществяване на спешни повиквания БТК се задължава да предостави СИ независимо от настройките, направени от абоната. БТК предоставя СИ независимо от настройките, направени от абоната, към номера, посочени от организациите и ведомствата, свързани с националната сигурност и отбраната, както и организации, свързани с дейности по борба с бедствия, авари, злоупотреби и спешни операции, след предвартелно съгласуване с КРС. БТК предоставя СИ независимо от настройките, направени от

абоната, в случаите на проследяване на злоумишлени и/или обезпокоителни повиквания при искане от компетентни държавни органи.

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

46.31. БТК осигурява на абонатите си възможност за достъп до обществените телефонни услуги на предприятията, чиито Мрежи са взаимно свързани с мрежата на БТК посредством:

- a) избор на оператор за всяко повикване чрез избиране на код за избор на оператор;
- б) избор на оператор на абонаментна основа.

46.32. Посредством използване на услугата "избор на оператор" се осигурява възможност да осъществяват следните видове повиквания:

- a. селищни повиквания;
- б. междуселищни повиквания;
- в. повиквания към мобилни наземни мрежи и към електронни съобщителни мрежи от неподвижната радиослужба от вида "точка към много точки" с национално покритие;
- г. повиквания към географски номера за предоставяне на услуги;
- д. международни повиквания.

46.32.1. Посредством използване на услугата „избор на оператор за всяко повикване чрез избиране на код за избор на оператор“, се осигурява възможност да използват заедно или поотделно услугите по т.46.32.

46.32.2. Посредством използване на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, БТК осигурява на абонатите си алтернативно следните възможности:

- a) Посредством използване на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, да ползват заедно следните услуги, предоставени от едно предприятие: осъществяване на селищни повиквания, осъществяване на междуселищни повиквания, осъществяване на повиквания към мобилни наземни мрежи и към електронни съобщителни мрежи от неподвижната радиослужба от вида "точка към много точки" с национално покритие и осъществяване на повиквания към географски номера за предоставяне на услуги или
- б) Посредством използване на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“ да ползват само услугата, предоставена от едно предприятие, осъществяване на международни повиквания или
- в) Посредством използване на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“ да ползват заедно всички услуги, предоставени от едно предприятие, по т. 46.32.2, б. „а“ и т. 46.32.2., б. „б“

46.32.3. Посредством използване на услугата "избор на оператор" абонатите не могат да осъществяват следните повиквания:

1. повиквания към услуги за спешни повиквания;
2. повиквания към услуги с безплатен достъп;
3. кратки национални кодове с първа цифра "1".

4. услугата не е достъпна от обществени телефонни апарати.

46.33. БТК осигурява на абонатите възможност, в случай че са избрали да ползват услугата "избор на оператор на абонаментна основа", възможност да ползват и услугата "избор на оператор за всяко повикване", като абонатите могат да изберат код за избор на оператор за всяко отделно повикване.

46.34. В случай, че абонатът ползва услугата "ограничаване на изходящи повиквания", забраната за осъществяване на изходящи повиквания е валидна и при използване на услугата „избор на оператор“.

46.35. (в сила от 29.03.2012 г.) В случай, че телефонният пост бъде изключен поради надвишаване на максималната финансова граница на потреблението поради не заплащане на дължими суми, съгласно процедурите по тези Общи условия, БТК едностранно отменя заявлението, преди датата на изключване на поста, от абоната ограничаване на изходящи повиквания. След заплащане на дължимата сума, абонатът може да поиска възстановяване на ограничаването на изходящите повиквания.

46.36. (в сила от 29.03.2012 г.) БТК се задължава да уведоми абонатите си относно изтичане срока на индивидуалните им договори най-късно 1 месец преди това.

46.37.БТК контролира и измерва трафика с оглед избягване на претоварване на отделни връзки в Мрежата, като при наличие на достатъчен капацитет пренасочва повикванията през трасета, различни от обичайно използваните.

46.38. (в сила от 29.03.2012 г.) При заплаха или в отговор на инциденти БТК предприема всички необходими действия за запазване на сигурността и целостта на Мрежата.

46.39. (в сила от 29.03.2012 г.) БТК публикува по подходящ начин информация, свързана с използването на електронни съобщителни мрежи и услуги при доказано по съответния ред извършване на незаконни дейности за разпространение на вредно съдържание, като при възможност посочва средствата за защита срещу рисковете за личната сигурност, неприкосновеността на личния живот и личните данни във връзка с предоставяната от предприятието услуга.

46.40. (в сила от 24.05.2013) БТК се задължава предварително и по подходящ начин (чрез писмо с обратна разписка, записваща се телефонен разговор, писмо по електронната поща на посочен от абоната електронен адрес за контакт 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.

Раздел XI ОТГОВОРНОСТ НА БТК

47. БТК носи отговорност в следните случаи:

47.1. За виновно неизпълнение на задълженията си или когато неизпълнението се дължи на груба небрежност, БТК отговаря пред абонатите, както следва:

- a) в случай на забавя при откриване или преместване на телефонния пост след определена срок - дължи неустойка за всеки ден закъснение в размер на 1% от платената цена за откриване или преместване;
- б) БТК възстановява надвнесените от Абоната суми (погрешно преведени и надплатени);
- в) (в сила от 15.05.2015 г.) Възстановяването се извършва в срок до 20 (двадесет) работни дни, по банков път след посочване на банковата сметка от Абоната, като банковите разноски са за сметка на БТК. За суми до 50 лева, възстановяването може да се извърши и в брой, в магазин на БТК.

47.2. За неотстранени, в сроковете по т. 46.2, буква „б“, повреди по Мрежата и съоръженията, в резултат на което телефонният пост не е работил до един календарен месец или при непредоставяне на крайно устройство по т. 43.6.3, на Абоната се възстановява сума определена на базата на месечния абонамент и броя на дните, през които повредата не е била отстранена, считано от датата на заявяването ѝ, както следва:

- a) до 10 дни - 30% от цената на месечния абонамент;
- б) от 11 до 20 дни - цената на месечния абонамент;
- в) над 20 дни - цената за два месечни абонамента.

47.3. В случай, когато телефонният пост не е работил поради настъпване на събития от непреодолима сила и действия, извън контрола на страните по смисъла на чл. 306 от Търговския закон, на абоната се възстановява съответната част от месечния абонамент за периода, през който постът не е работил.

47.4. В сила от 29.03.2012 г.) БТК дължи неустойка на свой абонат, в случай на установено по надлежния ред пренасяне на номер/а без съгласието на абоната и/или пренасяне в нарушение на установените процедури за осъществяване на преносимостта на номера/та. Дължимата неустойка е в размер на един месечен абонамент.

47.5. Отговорността на БТК е ограничена до посочените случаи и размери, когато не са пряко и непосредствено следствие от нейно виновно неизпълнение на договорените задължения.

48. БТК не носи отговорност за:

48.1. претенции на трети лица срещу абоната или потребителя във връзка или по повод ползваните услуги;

48.2. съдържанието на съобщенията;

48.3. вреди причинени от инсталирани крайни устройства от Абонат, които не са в съответствие с хармонизираните стандарти и техническите спецификации и са причинили прекъсване в предоставяното услуги или Мрежата, или влошаване на качеството на услугите; 48.4. за електронната съобщителна Мрежа и/или съоръжения, свързани крайно устройство на абоната и крайната точка на Мрежата;

48.5. за повреди, причинени от устроителство или съоръжения, свързани след крайната точка на Мрежата.

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

Раздел XII РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ, МОЛБИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ И РЕКЛАМАЦИИ НА АБОНАТИТЕ

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

49.1. (В сила от 29.03.2012 г.) Жалбите, молбите, предложенията и рекламациите се подават на място в търговската мрежа на БТК, чрез уеб сайта на дружеството на адрес www.vivacom.bg. Постъпилите жалби, молби, предложения и рекламации се заבעжват във входящ регистър и се разглеждат по реда на постъпването им.

49.2. В 30 (тридесет) дневен срок от датата на постъпване на жалбата, молбата или рекламацията БТК извършва проверка, за което съставя Протокол, подписан от лицата, извършили проверката, взема решение и уведомява писмено Абонатите за основателността на жалбата, молбата или направената рекламация и предприетите действия от неговата страна.

49.3. (В сила от 29.03.2012 г.) Всички спорове, възникнали във връзка с действителността, изпълнението, тълкуването или прекратяването на индивидуалния договор, ще бъдат решавани от страните в добронамерен тон чрез преговори, консултации и взаимноизгодни споразумения, а при непостигане на съгласие – или от Арбитражния съд за търговски и потребителски спорове към Сдружение „Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове“, гр.София при условията на неговия Правилник, или от съответната държава съгласно при условията на ГПК, по избор на ищеца (страната, поискала решаване на спора). В случай, че ищецът подаде искцията си молба пред Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове към Сдружение „Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове“, гр.София, страните се съгласяват спорът да се реши едностранно от арбитър от списъка на арбитрите, като арбитърът ще се определи от Председателя на арбитражния съд.

Раздел XIII ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

50. Договорът по тези Общи условия се прекратява в следните случаи: 50.1. по взаимно писмено съгласие на БТК и Абоната;

50.2.1. (В сила от 15.05.2015) едностранно с 30-дневен писмено предизвестие от Абоната, след заплащане на всички суми, станали дължими към датата на получаване на предизвестието. Писменото предизвестие за прекратяване на договора се попълва по образец, изготвен от БТК или в свободна форма и се подава лично от абоната или негов представител, представяйки пълномощно. Предизвестието се подава в търговската мрежа на БТК или на адреса, посочен в идентификационните данни на предприятието.

50.2.2. (В сила от 29.03.2012 г.) при смърт на абоната – чрез заявление за прекратяване на договора, подадено от наследник или упълномощен представител, който представи съответен документ, удостоверяващ това му качество.

50.3. по отношение на междуселищни и международни разговори и разговори към мобилни национални мрежи, при активиране от страна на БТК на услугата "избор на оператор на абонаментна основа";

50.4. при активиране на услугата "самостоятелно ползване при необвързан достъп";

50.5. по отношение на конкретен пост, автоматично при закриването му;

50.6. едностранно, от БТК с 30 (тридесет) дневен писмено предизвестие при:

а) смърт на Абоната, ако в шестмесечен срок постът не бъде преименуван съгласно тези Общи условия

б) (В сила от 01.03.2010 г.) при неплащане в срок на сметки или при системно закъснение в плащанията на дължимите суми;

в) напускане от Абоната на имота, в който е осъществено свързването и преотстъпването му на друго лице, в нарушение на тези Общи условия;

г) виновно извършване на други съществени нарушения от Абоната на задълженията му по договора и Общите условия;

50.7. Договорът се счита за едностранно прекратен от БТК при нарушение на задълженията и ограниченията по т. 43.12, в 14 (четирнадесет) дневен срок от изключването на поста по т. 45.4, освен ако в този срок Абоната не представи доказателства, че не е извършил посочените нарушения;

50.8 (изм. на 29.02.2012 г., в сила от 29.03.2012 г.) в 7-дневен срок от подписване на индивидуалния договор абонатът има право едностранно да прекрати договора си с БТК, без да дължи неустойка по него, освен ако:

50.8.1. (В сила от 29.03.2012 г.) абонатът изрично не е заявил писмено желание договорът да влезе в сила незабавно;

50.8.2. (В сила от 29.03.2012 г.) при подписване на договора, БТК е предоставило на абоната крайно устройство;

50.8.3. (В сила от 29.03.2012 г.) договорът е подписан за номер/а, във връзка с който/които е подадено заявление за преносимост към мрежата на БТК. В този случай се прилагат специалните правила, посочени в раздел

Раздел XVII от настоящите Общи условия.

50.9. (В сила от 29.03.2012 г.) Заявление за прекратяване на договора на абоната във връзка с т.50.8. се подава лично от абоната или от надлежно упълномощен негов представител в същия търговски обект на БТК, в който договорът е подписан, респективно при търговския представител, подписан договора от страна на БТК.

Раздел XIV КАЧЕСТВО НА УСЛУГАТА И КАЧЕСТВО НА ОБСЛУЖВАНЕ

51. БТК осигурява качество на универсална услуга, както следва:

а) Фактор за оценка на преноса на глас (R фактор) - не по-малък от 75; б) едностранно закъснение - не по-голямо от 150 милисекунди.

52. При предоставяне на услугата по т. 51, БТК следи и отчита следните параметри за качество в обслужване:

а) време за първоначално свързване към Мрежата;

б) брой на повреди на абонаментна линия (за цифрови абонаменти линии);

в) брой на повреди на абонаментна линия (за аналогови абонаменти линии); г) време за отстраняване на повреди (средна стойност на параметъра); г) процент на неуспешни повиквания;

е) време за установяване на връзка;

ж) време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания за услуги чрез оператор;

з) време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания към телефонни справочни услуги;

и) процент на жалби относно коректността на сметките; к) процент на изправните обществени телефони.

52.1. Целевите стойности на параметрите по т. 52 се определят от Комисията за регулиране на съобщенията

52.2. БТК публикува на страницата си в интернет ежегодно до 31 януари информация за предходната година за достигнатото ниво на

качество, съобразно резултатите от измерванията, достигнати през изтеклая година.

Раздел XV ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПЪЛНЕНИЯ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ

53. Изменения и допълнения на Общите условия могат да бъдат въведени по инициатива на БТК, на абонатите или на Комисията за регулиране на съобщенията, по реда на Закона за електронните съобщения.

Раздел XVI РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

54. Спореве между страните се решават чрез непосредствени преговори между тях. При непостигане на съгласие, всяка от страните може да поиска съдействие от КРС или да отнесе спора за разглеждане от компетентния съд.

54а. (Изм. в сила от 01.12.2016 г.) Дейността на БТК ЕАД попада в обхвата на дейност на Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения – адрес: зр. София 1000, пл. Славейков № 4А, интернет страницата www.kzp.bg, e-mail: adz.els@kzp.bg. Ако спор, отнесен към БТК ЕАД, не е разрешен, потребителят може да потърси съдействие от помирителната комисия. Когато спорът се отнася до договори за онлайн продажби или услуги, съдействие му може да се получи от Електронната платформа за онлайн решаване на потребителски спорове: <http://ec.europa.eu/odr>. БТК ЕАД не се ангажира да ползва посочените органи.

Раздел XVII ПРОЦЕДУРА ПО ПРЕНАСЯНЕ НА НОМЕР(А)

55. БТК предоставя право на всеки абонат или потребител от домайна на преносимост на географски номера, при спазване на изискванията на настоящите общи условия, приетите от Комисията за регулиране на съобщенията. Функционални спецификации за осъществяване на преносимост на географски номера при промяна на доставчик на фиксирана телефонна услуга и/или при промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление и Процедурата за преносимост на географски номера, да пренесе своя номер от/към мрежата на БТК към/от мрежата на друг доставчик от домайна на преносимост на географски номера.

56. Преносимостта се прилага за:

56.1. отделни абонатни номера; 56.2. група от номера;

57. Групите номера, които може да бъдат обект на пренасяне са:

57.1. многократни абонатни номера (MSN), предоставени на абонати, ползващи ISDN основен достъп (ISDN-BRA);

57.2. директно набирани номера (DDI) по блокове от 10, 100 или 1000 номера (в случаите, когато капацитетът е над 10 номера); 57.3. серийни номера; 57.4. съкратени номера.

58. БТК осигурява равнопоставеност на абонатите и потребителите, които са се възползвали или са заявили желание да ползват правото си за пренасяне на номер и собствените си абонати и потребители.

Преносимостта на номер(а) по т. 55 от настоящите Общи условия се прилага единствено за номера от Националния номерационен план, предоставени за ползване на БТК или на друго предприятие от домайна на преносимостта, съгласно изискванията на действащото законодателство.

Процедура по пренасяне на номер(а) от мрежата на БТК

59. (в сила от 11.02.2013 г.) Абонатът/потребителят на фиксирана гласова услуга на БТК подава писмено заявление в стандартна форма за преносимост на номер(а) от мрежата на БТК при приемащия доставчик по начина и при условията, определени в Общите условия за взаимоотношение с потребителите на последния. Реквизитите на заявлението за преносимост на номер/а са съгласувани между предприятията и съответстват на реквизитите, определени в чл. 42 от Функционалните 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.

60. (в сила от 29.03.2012 г.) Неустойка от страна на клиента няма да се дължи в случай, че заявлението за преносимост е подадено след заплащане на последно дължимия месечен абонамент по договорения между страните срок на договора, както и на лизинговата вноски или плащане за крайно устройство или оборудване, когато е приложимо.

61. Всички номера в заявлението трябва да бъдат активни в мрежата на БТК към момента на подаване на заявлението.

62. (в сила от 11.02.2013 г.) БТК може мотивирано да откаже пренасяне на номер(а) пред приемащия доставчик в следните случаи:

62.1. (в сила от 11.02.2013 г.) Преди подаване на заявлението за преносимост номерът е несъществуващ или не е предоставен на абонат или потребител на БТК;

62.2. (в сила от 11.02.2013 г.) БТК вече е получило друго заявление от приемащ доставчик за пренасяне на същия номер(а), процедурата по което/които още не е приключила;

62.3. (в сила от 11.02.2013 г.) представените от приемащия доставчик данни за абоната/потребителя в изпратеното заявление са непълни и/или неточни;

62.3.1. за физически лица – трите имена и единен граждански номер;

62.3.2. за юридически лица и физически лица – еднолични търговци – наименование и съответен идентификационен код;

62.3.3. за физически лица чуждестранни граждани – имена и личен номер или номер на документ за самоличност;

62.3.4. за организации, които нямат статут на юридически лица – съответен идентификационен код и трите имена на представляващия.

62.4. (в сила от 11.02.2013 г.) при преносимост на група номера, която изисква прекофигурация, не е заявено прекофигуриране или заявеното прекофигуриране не дава възможност за реализация на преносимост. Прекофигуриране се изисква за следните номера:

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

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

62.4.3. Пренасяният номер е член на Центрекс услуга;

62.4.4. Пренасяният номер е със специфичен анализ;

62.4.5. Пренасяният номер е в обхвата на конфигурация с група номера, присвоени на определен интерфейс (BRI/PRI);

62.4.6. Пренасяният номер е част от група съкратен номер.

63. В заявлението до приемащия доставчик по т. 59 се включва и възможност за заявяване на прекофигуриране.

64. (в сила от 11.02.2013 г.) В случай че е необходимо прекофигуриране на пренасяните номера и не е заявен начин на прекофигурация от абоната или заявеното от абоната прекофигуриране е технически невъзможно, БТК в срок от 6 часа предоставя на приемащия доставчик информация за възможните варианти за прекофигуриране, както и информация за пълния номерационен капацитет, предоставен на абоната.

65. Цената за прекофигуриране е съгласно ценовата листа на БТК и следва да бъде заплатена от абоната преди въвеждане на преносимостта.

66. Оттегляне на заявлението за пренасяне на номера може да се подава до БТК до вноса, предхождащ датата определена за пренасяне на номера(та).

67. При неотстраняване в срок на недостатъците по подадено заявление или оттегляне на заявлението за пренасяне на номер(а), се счита че е налице оттегляне и по отношение на искането за прекратяване на договора за ползване на услугите с БТК, както и искането за прекофигуриране, когато такава е подадена. В случаите на отстраняване причина за отказ, 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 отпратеното предизвестие за прекратяването му, като това продължаване не може да се счита за основание за начисляване на допълнителни неустойки извън тези, за които БТК е уведомило приемащия доставчик 68. Договорните отношения на абоната с БТК се прекратяват със закриване на сметката и деактивиране на достъпа на последния до мрежата на предприятиято. В случай, че абонатът желае преносимост на част от отделни номера или част от група номера, предоставени му от БТК по договор, последният не се прекратява по отношение на номерата, оставащи в мрежа на БТК. С деактивиране на достъпа до

мрежата на БТК се счита за прекратен и договорът с абоната за конкретните пренесени номер(а).

69. БТК ще информира своите абонати в случай, че те осъществяват изходящи повиквания към първично предоставените му номера от Националния номерационен план, пренесени в мрежи на други доставчици чрез звуков сигнал с продължителност 3 секунди и допълнителен период от 2 секунди, следващ звуковия сигнал, който дава възможност за избор от страна на абонатите за прекратяване или реализиране на повикването. Повече информация за начина за информиране, както и неговото съдържание и предназначение са публикувани на страницата на БТК в Интернет.

70. БТК осигурява възможност за деактивиране на информирането по т. 70 при поискване от викащ абонат, като деактивирането се допуска по отношение на всички повиквания към пренесени номера от мрежата на дарявящия доставчик.

71. Абонат, пренесъл номера си от мрежата на БТК е задължен да заплати и всички задължения, свързани с ползването на пренасяния/те номер(а), които са възникнали след датата на подаване на заявлението за пренасяне на номера(та).

72. БТК осигурява равнопоставеност на абонатите и потребителите, които са заявили желане да продължат да ползват допълнителните услуги след пренасяне на географския номер към друг доставчик и абонатите и потребителите, които ползват единствено тези допълнителни услуги въз основа на сключен договор.

Процедура по пренасяне на номер(а) в мрежата на БТК

73. (В сила от 11.02.2013 г.) Абонатът/потребителят подава писмено заявление по образец за преносимост на номер(а) в мрежата на БТК. Заявлението представява упълномощаване на БТК да извърши необходимите действия по прекратяването на отношенията на Заявителя с дарявящия доставчик. Към този момент или на по-късен етап от процедурата по пренасяне, в зависимост от търговската политика на БТК, предприетите може да сключи договор за предоставяне на фиксирани услуги, които договор влиза в сила под условие, в деня на успешното пренасяне на номера/та в мрежата на БТК.

74. Ако заявлението се подава от пълномощник на Заявителя, последния следва да е надлежно упълномощен, съгласно изисквания на настоящите Общи условия. При подаване на заявлението, Заявителят следва да се представи документ за самоличност, удостоверяващ верността на данните в заявлението и доказващ правото да подаде заявлението, съответно пълномощно удостоверяващо представителната власт на Заявителя. В допълнение за търговци, които са регистрирани от съответния окръжен съд и не са подали заявление за регистрация или пререгистрация по ЗТР – удостоверение за актуално състояние издадено не по-рано от един месец преди подаване на заявлението за преносимост.

75. Абонат на доставчик на фиксирана гласова услуга може да подава заявление до БТК за пренасяне на номер(а) в търговските обекти на предприетите, съответно неговите изрично оправомощени дистрибутори или търговски партньори.

76. (В сила от 11.02.2013 г.) Заявителят изразява изрично писмено волята си процедурата по преносимост да стартира:

76.1.a. от момента на подаване на заявлението за преносимост;

76.1.б. 7 календарни дни след подаване на заявлението за преносимост;

76.2. Ако абонатът не посочи кой момент избира за стартиране на процедурата по преносимост, същата стартира съгласно т. 76.1.б.

76.a. (В сила от 11.02.2013 г.) При заявяване за пренасяне на повече от един номер, БТК 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.

77. БТК разглежда подаденото заявление за пренасяне на номер(а) при което извършва координирани действия с дарявящия доставчик, съгласно сключена процедура за пренасяне на номерата и настоящите Общи условия.

78. (В сила от 11.02.2013 г.) БТК може мотивирано да откаже преносимост в следните случаи:

78.1. Абонатът/Потребителят е недееспособен и не е надлежно представяван от трето лице;

78.2. Заявлението е подадено от трето лице, което не е надлежно упълномощено от Абоната/Потребителя;

78.3. Абонатът/Потребителят не е заплатил еднократна потребителска такса за преносимост на номера/та, в случай че такава се дължи;

78.4. Представените от Абоната/Потребителя данни в заявлението са непълни и/или неточни;

78.5. Не са представени изискуемите към заявлението документи;

78.6. Налице е някое от общо приложимите основания за отказ за предоставяне на обществена фиксирана телефонна услуга, предвидени в общите условия за взаимноотношения с крайните потребители на Приемачия доставчик;

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

79. (В сила от 11.02.2013 г.) БТК се задължава да уведоми Заявителя за наличието на основания за отказ, които могат да бъдат установени към момента на заявяване на пренасянето на номера(та) по т. 78.1, 78.2., 78.3. и 78.5.

80. (В сила от 11.02.2013 г.) За наличие на основанията за отказ по т. 78.4., 81.1. и 82.2. БТК уведомява Заявителя след подаване на информацията от Дарявящия доставчик.

80a (нова, в сила от 11.02.2013 г.) БТК уведомява Абоната/Потребителя за наличие на отговор по подаденото заявление. В случай, че Абонатът/Потребителят не се яви лично или чрез упълномощен представител при БТК или негов оправомощен дистрибутор в определена срок за отстраняване на недостатъците по подаденото заявление и/или са налице основания за отказ се счита, че е налице отпегляне на заявлението и упълномощаването за прекратяване на договорните отношения с Дарявящия доставчик.

81. (В сила от 11.02.2013 г.) Заявлението не се разглежда от БТК до отстраняване на недостатъците в следните случаи:

81.1. Дарявящият доставчик мотивирано е отказал преносимостта поради това, че:

81.1.1. Данните за абоната/потребителя, посочени в изпратеното от БТК заявление, са непълни и/или неточни:

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

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

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

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

81.1.2. със заявлението е искана преносимост на група номера, която изсъбва прекофигурация, и не е заявено прекофигуриране или заявено прекофигуриране не дава възможност за реализация на преносимост; 81.2. Когато са налице основания за отказ по т. 78.1., 78.2., 78.3., 78.4. и 78.5.

81a. (В сила от 11.02.2013 г.) Спирането на процедурата по т. 81. е за не повече от 30 дни от стартиране на процедурата за преносимост.

82. (В сила от 11.02.2013 г.) БТК прекратява процедурата с изричен писмен отказ:

82.1. при неотстраняване на недостатъците по т. 81 от страна на Заявителя в срока по т. 81a.; 82.2. при отказ от страна на дарявящия оператор поради някоя от следните причини:

82.2.1. преди подаването на заявлението за преносимост, номерът е несъществуващ или не е предоставен на Абоната или Потребителя на Дарявящия доставчик;

82.2.2. дарявящият доставчик вече е получил друго заявление от приемач доставчик за пренасяне на същия номер, процедурата, по което още не е приключила; 82.3. при отказ от страна на БТК на основание т. 78.6. и 78.7.

82a. (В сила от 11.02.2013 г.) В случаите на отстраняване причина за отказ, договорът на Абоната/Потребителя се счита продължен до прекратяване на процедурата с писмен отказ за преносимост или до реално осъществяване на процеса по преносимост, независимо от отправеното предизвестие за прекратяването му, като това продължаване не може да се счита за основание за начисляване на допълнителни неустойки извън тези, които са уговорени в договора между абоната и Дарявящия доставчик и/или в Общите условия

- на Дарявящия доставчик;
- 82.6. (в сила от 11.02.2013 г.) В случаите на подадено заявление за преносимост на повече от един номер основанията за отказ 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, процедурата по преносимост продължава в случай, че е налице изрично съгласие от страна на Абоната.
83. В случай че подаденото заявление отговаря на всички изисквания на настоящите общи условия, БТК завършва процедурата по преносимост на номера(та).
84. Всички документи на хартиен носител, свързани с подаденото заявление се обработват и могат да бъдат заменени, изменени и получени единствено в търговския център, в който заявлението за преносимост е подадено първоначално.
85. БТК информира Заявителя за:
- 85.1. условията и срока, при които се осъществява преносимостта на номера/та, както и че в възможността за запазване или смяна на начина на ползването на услугите при БТК – абонамент или предплатени услуги се преценява от предприятието съобразно търговската му политика.
- 85.2. основанията за отказ за преносимост на номера/та.
- 85.3. причини за забавяне на преносимостта и осъществяването ѝ след определената крайна дата на пренасяне, както и за определената нова дата на пренасяне.
- 85.4. прозорец на преносимост и невъзможността за достъп до мрежата в този период и загуба на входящи обаждания и факс.
- 85.5. възможното възможно качество на електронната съобщителната услуга в деня на пренасяне 85.6. за възможна загуба на ползвани от тях допълнителни услуги след пренасяне на номера
- 85.7. възможно преконфигуриране на пренасяния номер/номера, при заплащане на съответната цена
- 85.8. пренасянето на номера на потребители, ползващи предплатен достъп до услуги, може да е свързано с неизползване на целия предплатен кредит
- 85.9. (в сила от 11.02.2013 г.) Възможността при използването на допълнителни услуги, различни от обществена телефонна услуга или услуги в ценови пакет, включващи и обществена телефонна услуга при Дарявящия доставчик, абонатът/потребителят да продължи да ползва част или всички допълнителни услуги в ценовия пакет, използвани преди осъществяването на преносимост на номера, съгласно Общите условия на Дарявящия доставчик.
- 86.1. (в сила от 11.02.2013 г.) Заявителят може да оттегли заявлението си до БТК за пренасяне на номер(а) не по-късно от края на последния работен ден, предхождащ датата, на която се осъществява преносимостта. Оттегляне на заявление за преносимост през БТК Заявителят може да извърши само в същия търговски център, в който е подал заявлението за пренасяне.
- 86.2. (в сила от 11.02.2013 г.) В 7-дневния срок по т.76а.1.6., когато е приложим, абонатът/потребителят също има възможност да оттегли подаденото заявление за пренасяне.
87. При оттегляне на заявлението за пренасяне на номер(а) Заявителят:
- 87.1. предоставя оригинал от заявлението за прехвърляне на номер(а) и договор;
- 87.2. връща предоставените при подаване на заявлението за пренасяне на номер(а) добавки към услуги и/или вещи, предоставени с заявлението за услуги или да заплащат тяхната парична равностойност, когато тяхното връщане е станало обективно невъзможно;
88. При оттегляне на заявлението за пренасяне на номер(а) се прекратява и процедурата за пренасяне на номер(а).
89. Отношенията между абоната и БТК след реализиране на преносимостта се уреждат съобразно разпоредбите на сключеният индивидуален договор и настоящите Общи условия.
90. (в сила от 11.02.2013 г.) БТК може да наложи ограничения за ползването на услуги от абоната или да заплати неговите задължения към дарявящия доставчик в случай на неплащане от абоната/потребителя на изискуемите задължения към дарявящия доставчик, свързани с пренесения номер/а.
91. (в сила от 11.02.2013 г.) БТК в съответствие с кредитната си политика може да заплати задълженията на абоната към дарявящия доставчик.
92. (в сила от 11.02.2013 г.) Срокът за реализиране на преносимостта е не по-дълъг от 3 работни дни за отделни номера и не по-дълъг от 5 работни дни за групи номера от стартиране на процедурата по пренасяне или от отстраняване на недостатъците по заявлението, в случаите на спиране на процедурата по т. 81. БТК информира своевременно съответния абонат за осъщественото пренасяне на номера, като последното се удостоверява с подписване на протокол за предоставяне на услуги, съгласно настоящите Общи условия.

Раздел XVIII ОПРЕДЕЛЕНИЯ (изм. от 15.06.2009 г.)

По смисъла на Общите условия:

„База с данни“ – множество от записи на всички пренесени номера със съответните им „Routing“ номера.

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

„Блокиране на идентификация на линията на викация (CLIR)“ е услуга, която позволява на викация абонат да блокира предаването на номера си към викация абонат.

„Викация абонат“ е потребител, към когото е адресирана заявката за повикване от викация Абонат. „Викация абонат“ е потребител, който е инициатор на повикването.

„Даряващ доставчик“ е доставчикът, от чиято мрежа географският номер се пренася в друга мрежа. „Даряваща мрежа“ е мрежата на абонатента, от която номерът се пренася. Тя може да е или да не е мрежата на държателя на обхвата от номера.

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

„Договор за продажба от разстояние“ е всеки договор, сключен въз основа на предложение от страна на БТК до Абоната, като част от система за продажба на стоки или предоставяне на услуги, при която от датата на отправяне на предложението до сключването на договора страниците не са във физически контакт помежду си.

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

„Доставчик“ е предприемател, предоставящо обществена фиксирана телефонна услуга.

„Закриване на телефонен пост“ - прекратяване на свързаността към фиксираната електронна съобщителна мрежа на БТК.

„Идентификация на линията на викация (CLI)“ е функция на мрежата, която позволява на викация абонат да получи информация за номера на викация абонат, преди да започне обменът на информация. Това позволява на викация абонат да приеме или откаже повикването.

„Идентификация на свързаната линия (COL)“ е функция на мрежата, която позволява на викация абонат да получи информация за номера, който идентифицира точката от получаване на повикването. COL се поддържа при ISDN достъп и се предоставяват COLP и COLR като допълнителни услуги.

„Избор на оператор“ е услуга, която позволява абонат на едно предприятие за някои от своите повиквания да избере друго предприятие посредством:

1. избор на оператор за всяко повикване чрез избиране на код за избор на оператор (CS);

2. избор на оператор на абонаментна основа (CPS).

„Избор на оператор за всяко повикване“ е услуга, която позволява абонат на едно предприятие да избере друго предприятие за

осъществяване на някои от своите повиквания чрез избиране на код за избор на оператор.

"Избор на оператор на абонаментна основа" е услуга, която позволява на абонат на едно предприятие да избере предварително друго предприятие за осъществяване някои от своите повиквания, без да е необходимо да избира код за избор на оператор.

"Изключване на телефонен пост" - временна мярка, която може да бъде уницирана от потребителя или от БТК съгласно посоченото в тези Общи условия и се изразява в преустановяване на възможността за осъществяване на изходящи повиквания от абоната с изключение на достъп до услуги за спешни повиквания съобразно техническата възможност на мрежата.

"Кабелни трасета" са всички кабели, разпределителни кабелни шкафове, ултрателни системи и др., от главния разпределител до крайна разпределителна точка.

"Крайна точка на електронната съобщителна мрежа" (КТМ) е физическата точка, в която абонатът получава достъп до обществена електронна съобщителна мрежа. КТМ се идентифицира с определен мрежов адрес, който може да бъде свързан с номер или име на абоната.

"Крайно устройство с оценено съответствие и пуснато на пазара, съгласно действащите нормативни актове" - означава, че крайното устройство е с оценено съответствие, съгласно Наредбата за съществени изисквания и оценяване съответствието на радиосъоръжения и крайни устройства и при пускане на пазара се съпровожда от декларация за съответствие на производителя/вносителя и притежава българска маркировка, както и съответните означения върху самото устройство, опаковка или съпровождащите документи - тип устройство, модел, производител, вносител, фабричен номер, означение за използване по предназначение."

"Максималната финансова граница на потребление" определя максималния размер на стойността на ползваните от абонатите телефонни услуги преди БТК да пристъпи към изискване на плащане или преди да уведоми абонатите, че ползваните от тях услуги ще бъдат ограничени до извършването на плащане. Месечните максимални финансови граници на потребление включват фактурираните и настоящите задължения /нефактурирани задължения/ към БТК.

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

"Мрежа на държателя на обхвата от номера" е мрежата на доставчика, на която комисията е предоставила номера от ННП, част, от която е пренесеният номер.

"Номер със специфичен анализ" е номер, използван за услуги чрез интелигентна платформа, при който пренасянето е свързано с реконфигуриране.

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

"Представяне на идентификация на линията на викащия (CLIP)" е услуга, която позволява на викащия абонат да получи информация за номера на викащия абонат.

"Пренасочване на повикването (call forward)" е услуга, която дава възможност входящите повиквания към даден потребител/Абонат да бъдат препратени автоматично към друг потребител/Абонат.

"Пренесен номер поради техническа грешка" (В сила от 11.02.2013 г.) е номер, който е пренесен в друга мрежа, независимо от причините довели до това, без да е палице надлежно изразена воля за неговото пренасяне от абоната, на който номерът е предоставен за ползване от даряващия доставчик, "Потребител" е физическо или юридическо лице, което ползва предплатени услуги на доставчик.

"Приемаща мрежа" е мрежата, която приема номера вследствие процеса на пренасяне. Тази мрежа става мрежа на абонатите след завършване на процеса на пренасяне.

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

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

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

"Системно закъснение в плащанията" по смисъла на т. 50.6 б, в" е заплащане на дължимите месечни суми след датата, посочена като краен срок за плащане в общите условия на договора между предприятието и крайния потребител, в два последователни месеца или 5 пъти в рамките на една календарна година.

"Средства за комуникация от разстояние" са адресирани и неадресирани печатни материали, стандартно писмо, реклама в пресата с купон за поръчка, каталог, телефон (със или без участието на човек), радио, телевизия, видеотелефон, видеотекст, компютър, електронна поща, интернет, факс и всяко друго средство извън посочените, което може да се използва за сключване на договор за продажба от разстояние.

"Станционни съоръжения" са всички съоръжения от АТЦ и прилежащи части към нея в сградата на централата до главния разпределител.

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

"Телефонен пост" е съвкупност от комутационни, преносни и линейни съоръжения, осигуряващи достъп до електронни съобщителни услуги, предоставяни чрез номер от номерационния план на БТК. "Технически проблем" (System down) е временно спиране на система, при даряваща или приемаща мрежа, обслужваща процеса на преносимостта на номера.

"Тонално номеронабрание (DTMF dialing)" е метод на предаване, при който всеки разред или сигнал се представя чрез характерна двойка честоти.

"Хармонизирани технически стандарти" - Приложимите в Република България стандарти разработени от европейските стандартизационни организации в областта на съобщенията и прилагани в държавите членки на Европейския съюз.

"CI услуги" са всички услуги, предоставени от предприятията на потребителите посредством и свързани с функцията на мрежите:

"идентификация на линия на викащия"

"Routing номер" - специфичен номер /код/, който се използва в мрежите за насочване на пренесени номера.

{ Преходна разпоредба (изм. 15.06.2009 г.)

Разпоредбите в Глава XVII от настоящите Общи условия влизат в сила и услугите за пренасяне на номера започват да се предоставя след провеждане на успешни тестове за работата на мрежите на предприятията от домашна на преносимост на географски номера. БТК ще оповести датата на влизане в сила и старта на услугите за пренасяне на географски номера по подходящ и общодостъпен начин."

/И/ *

Елена Асенова
Директор "Обслужване на клиенти"

* Заличена информация на основание чл. 2 от ЗЗЛД

ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

за избор на изпълнител чрез събиране на оферти с обява по реда на Глава двадесет и шеста от Закона за обществени поръчки (ЗОП) с предмет: „Предоставяне на далекосъобщителни услуги чрез обществена далекосъобщителна подвижна клетъчна мрежа по стандарт GSM/UMTS с национално покритие и предоставяне на далекосъобщителни услуги чрез фиксирана телефонна мрежа”

УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

1. Заявяваме, че желаем да участваме в обществената поръчка за избор на изпълнител по реда на Глава двадесет и шеста от ЗОП с горепосочения предмет и сме готови да я изпълним изцяло в съответствие с изискванията на възложителя и при условията, обявени в обявата за участие, указанията за участие и техническата спецификация, приети от нас.

Декларираме, че сме запознати с условията в обявената от Вас обществена поръчка и изискванията на ЗОП и ППЗОП.

За изпълнението на поръчката предлагаме да извършим следното:

I. Предоставяне на далекосъобщителни услуги чрез обществена далекосъобщителна подвижна клетъчна мрежа по стандарт GSM/UMTS с национално покритие:

Българска телекомуникационна компания“ ЕАД (БТК ЕАД) с търговска марка VIVACOM е еднолично акционерно дружество със седалище и адрес на управление в гр. София 1784, бул. "Цариградско шосе" № 115 И.

БТК ЕАД е лидер в предоставянето на съвременни телекомуникационни услуги, които отговарят на най-високите професионални стандарти - от мобилни и фиксирани гласови услуги, високоскоростен широколентов Интернет достъп през VIVACOM NET, услуги за пренос на данни през мобилни и фиксирани мрежи до индивидуални телекомуникационни решения, направени по поръчка на клиента.

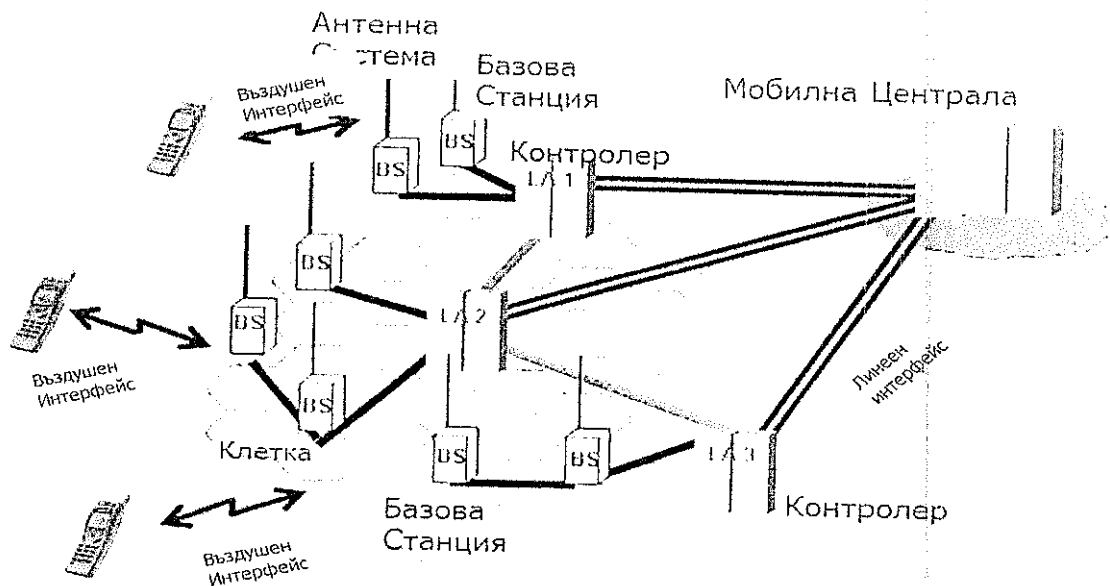
Най-големият клиент на услугите на БТК ЕАД е българският бизнес. Повечето фирми в страната ежедневно използват конвергираните бизнес решения на телекома. Днес БТК ЕАД има над 1,3 милиона клиенти на фиксирани услуги, над 3 милиона потребители на мобилни услуги и почти 411 000 клиента на високоскоростния FiberNET.

Специалистите на БТК ЕАД са достъпни навсякъде и по всяко време. Над 450 оператори в контактните центрове на БТК ЕАД са на разположение на клиентите на телекома 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, 365 дни в годината. За да улесни достъпа на потребителите до продуктите и услугите си, БТК ЕАД разработи и поддържа най-широката магазинна мрежа в цялата страна.

БТК ЕАД инвестира в България – през годините след приватизацията над 1.2 милиарда лева в модернизация на мрежата си и над 15 милиона в повишаване на квалификацията на служителите си. В резултат на това днес компанията предлага на своите крайни потребители и корпоративни клиенти пълната гама от телекомуникационни услуги - фиксирана и мобилна телефония, високоскоростен интернет и пренос на данни.

Ние от БТК ЕАД ще осигурим възможност за осъществяване на изходящи и входящи повиквания, към абонати на национални и международни мрежи, чиито номер или номера са в национален или международен телефонен номерационен план 24 часа, седем дни в седмицата с високо качество. БТК ЕАД е лицензиран далекосъобщителен оператор, предлагащ разговори в собствената си мрежа, към други мобилни и фиксирани мрежи на територията на Република България, международни разговори към мобилни и фиксирани мрежи, както и разговори в роуминг в ЕС и извън ЕС по всяко време на денонощието, 24 часа, седем дни в седмицата с високо качество.

За обезпечаване на високото качество 7 дни в седмицата, 24 часа в денонощието, при осъществяване на изходящи и входящи повиквания, пряко и непряко на национални и международни повиквания чрез номер или номера в национален или международен телефонен номерационен план, БТК ЕАД ще използва изградената мрежа по стандарт GSM и UMTS стандарт/технология. Последната е проектирана на принцип, който позволява ъпгрейд на броя гласови канали и разширяването им до необходимият капацитет за дадената клетка. Благодарение на използваната технология, всяка клетка се наблюдава в реално време. В случай, че се достигне коефициент на запълване от 80%, се генерира аларма в денонощният център за поддръжка на мрежата, в следствие на което капацитетът на гласовите канали, дедикирани в клетката се увеличава до ниво позволяващо коефициент на запълване 70%. За обезпечаване на необходимият брой гласови канали, като наличен капацитет, всяка базова станция е оразмерена с минимум 30% резерв, както на хардуерно, така и на софтуерно ниво. С оглед възможността за пренасяне на повикванията между клетките, изграждащи мрежата, БТК ЕАД е построила оптични връзки между всяка базова станция с поне още една, изграждайки мрежата от типа ring в ring, чиято структурна схема е по вида:

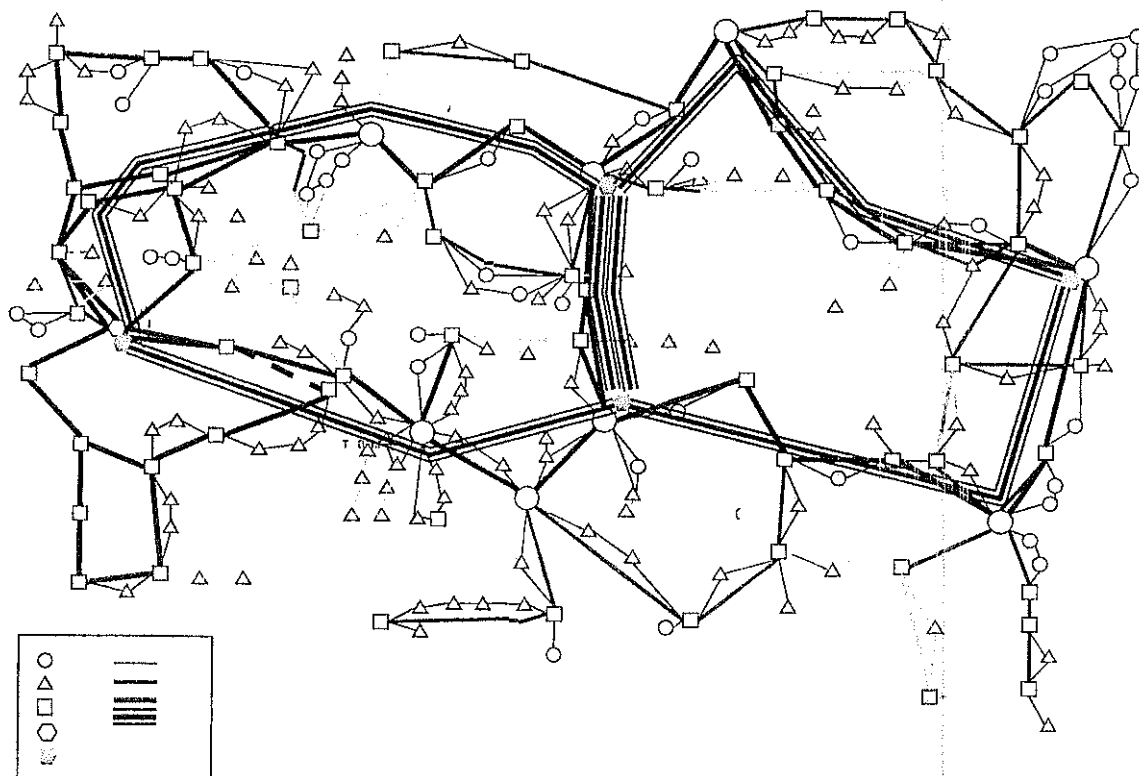


Фиг. 1. Структурна схема на мобилната клетъчна мрежа на БТК ЕАД

За обезпечаване на централизираната комуникация, се използва паралелна, физически независима мрежа (фиг.5), което позволява гъвкаво увеличаване на капацитета, разширяването му и резервиране на основния backbone показан на фиг. 4.

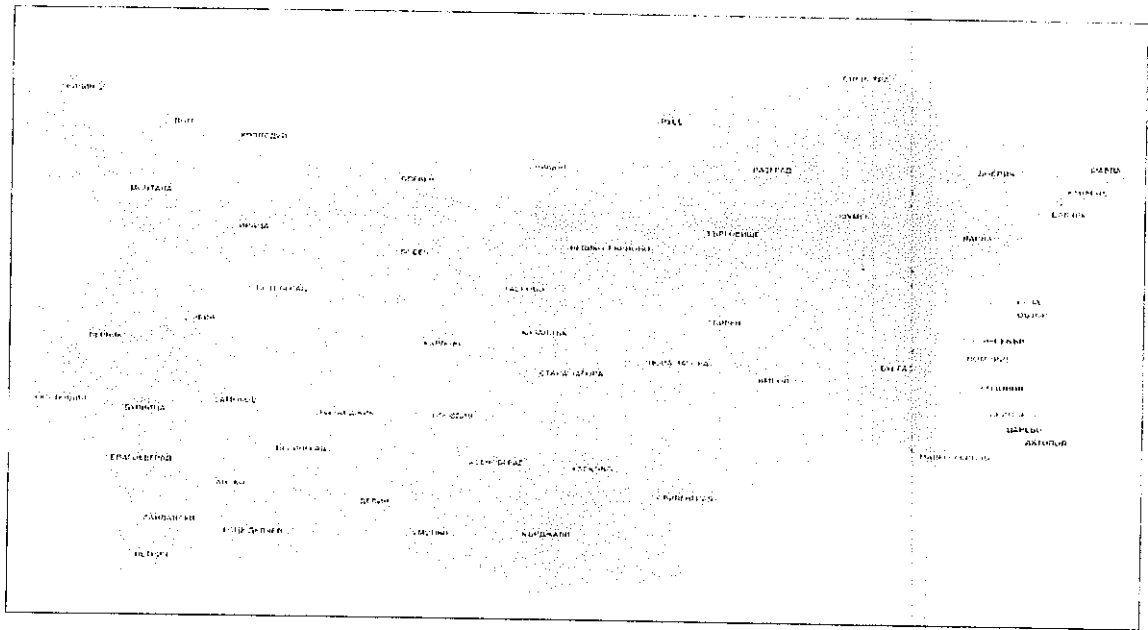


Фиг. 4. Основен Backbone



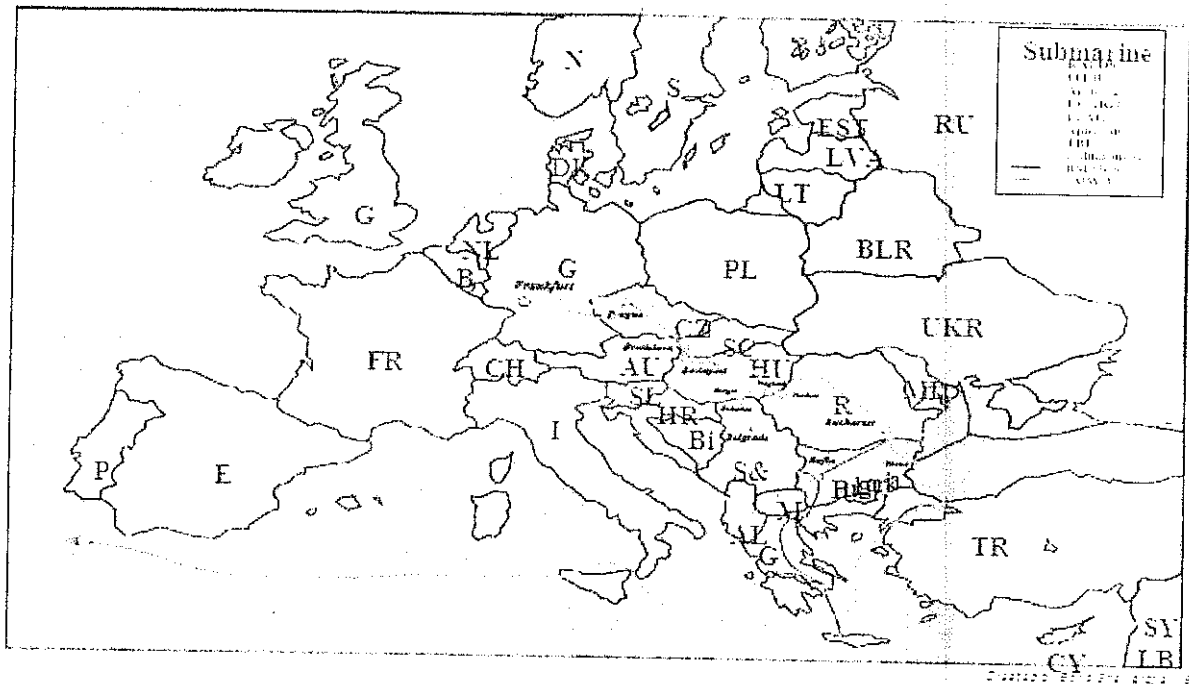
Фиг.5 Резервиращ Backbone

Използвайки описаните методи към настоящия момент, мрежата на БТК ЕАД има покритие от над 99% по територия и население на Република България:



Фиг.6 Покритие на мрежата на БТК ЕАД на територията и населението на Република България

БТК ЕАД има сключени споразумения с над 460 международни партньори в 194 международно признати суверенни държави и 56 зависими територии в световен мащаб. С всеки наш партньор имаме сключени споразумения за ниво на обслужване за всички услуги предлагани от съответната технология, по която е изградена мрежата му. Благодарение на последното имаме възможност за предоставяне разговори с абонати на международни разговори към мобилни и фиксирани мрежи, както и разговори в роуминг в ЕС и извън ЕС по всяко време на денонощието, 24 часа, седем дни в седмицата с високо качество. Допълнително условие, което благоприятства високото ниво на качеството е факта, че БТК ЕАД разполага с кабелни съоръжения, чрез които е осъществена връзка с всеки от партньорите ни. Кабелните съоръжения ползвани от БТК ЕАД са изградени както пресичайки сухопътните граници на РБ, така и през морските (фиг. 7). Благодарение на тях имаме възможност и за резервиране на основните връзки, чрез поддържане на собствен РоР във Франкфурт и споразумения за взаимно свързване и пренасочване на трафик през мрежите на нашите партньори. Така дори да е налично отпадане на дадено наше кабелно съоръжение, имаме възможността да пренасочим генерирания трафик през наш партньор. При предоставяне на разговори в роуминг и с цел осигуряване на високо качество на услугите, БТК ЕАД има сключени роуминг споразумения и прилежащите споразумения за ниво на обслужване с минимум 2 от операторите упражняващи дейност за предоставяне на услуги по стандарт GSM/UMTS на територията на съответната международно призната суверенна държава или зависима територия. Последното осигурява на БТК ЕАД възможността да предоставя непрекъснато услугите и в роуминг.



Фиг.7 Наземна международна свързаност на мрежата на БТК ЕАД

БТК ЕАД ще предостави услугата съгласно изброените по-долу изисквания:

1. БТК ЕАД ще предостави на Община Сливен абонаментни SIM-карти, за включване към своята мобилна клетъчна мрежа, по стандарт GSM, след заявка, по видове абонаментни планове, зададени от Община Сливен, съгласно нуждите и потребностите на различните абонати в Корпоративната група, за срока на договора.
2. БТК ЕАД ще предостави, по необходимост на Община Сливен допълнителни SIM-карти, със срок на действие, съответстващ на сключения договор.
3. БТК ЕАД ще предостави възможност за смяна на тарифните планове според необходимостта на Община Сливен .
4. БТК ЕАД ще включи в една корпоративна група всички предоставени абонаменти (SIM-карти) по точка 1 и 2 и разговорите между абонатите в корпоративната група ще са според начина изискан в настоящата документация.
5. БТК ЕАД ще извърши, по указания от Община Сливен, ограничения за избиране на направления от абонатите на корпоративната група.
6. БТК ЕАД ще предостави на Община Сливен справки за проведени разговори на абонатите по направления, време и стойност.
7. БТК ЕАД ще активира и деактивира по указание на Община Сливен услугата Роуминг за определени абонати.
8. БТК ЕАД ще издава дубликат на откраднатата или изгубена карта.

9. БТК ЕАД ще предостави услугата „мобилен интернет“ на подадени от Община Сливен номера и предоставяне на услугата „мобилен интернет“ при необходимост на допълнително подадени номера.

(описание на дейностите)

1. Брой включени минути за национални разговори извън мрежата на участника за една СИМ карта - 10 (десет) брой;
2. Брой включени минути за национални разговори в мрежата на участника за една СИМ карта - 44 640 (четиридесет и четири хиляди шестстотин и четиридесет) брой;
3. Тарифиране на разговорите - 1 (една) секунди, след първоначалния период на тарифиране от 30 секунди.

II. Предоставяне на далекосъобщителни услуги чрез фиксирана телефонна мрежа:

Българска телекомуникационна компания ЕАД (БТК ЕАД) с търговска марка VIVACOM е еднолично акционерно дружество със седалище и адрес на управление в гр. София 1784, бул. "Цариградско шосе" № 115 И.

БТК ЕАД е лидер в предоставянето на съвременни телекомуникационни услуги, които отговарят на най-високите професионални стандарти - от мобилни и фиксирани гласови услуги, високоскоростен широколентов Интернет достъп през VIVACOM NET, услуги за пренос на данни през мобилни и фиксирани мрежи до индивидуални телекомуникационни решения, направени по поръчка на клиента.

Най-големият клиент на услугите на БТК ЕАД е българският бизнес. Повечето фирми в страната ежедневно използват конвергираните бизнес решения на телекома. Днес БТК ЕАД има над 1,3 милиона клиенти на фиксирани услуги, над 3 милиона потребители на мобилни услуги и почти 377 000 клиента на високоскоростния FiberNET.

Специалистите на БТК ЕАД са достъпни навсякъде и по всяко време. Над 450 оператори в контактните центрове на БТК ЕАД са на разположение на клиентите на телекома 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, 365 дни в годината. За да улесни достъпа на потребителите до продуктите и услугите си, БТК ЕАД разработи и поддържа най-широката магазинна мрежа в цялата страна.

БТК ЕАД инвестира в България – през годините след приватизацията над 1.2 милиарда лева в модернизация на мрежата си и над 15 милиона в повишаване на квалификацията на служителите си. В резултат на това днес компанията предлага на своите крайни потребители и корпоративни клиенти пълната гама от телекомуникационни услуги - фиксирана и мобилна телефония, високоскоростен интернет и пренос на данни.

Ние от БТК ЕАД ще осигурим възможност за осъществяване на изходящи и входящи повиквания, към абонати на национални и международни мрежи, чиито номер или номера са в национален или международен телефонен номерационен план 24 часа, седем дни в седмицата с високо качество. БТК ЕАД е лицензиран далекосъобщителен оператор, предлагаш разговори в собствената си мрежа, към други мобилни и фиксирани мрежи на територията на Република България, международни разговори към мобилни и фиксирани мрежи, както и разговори в роуминг в ЕС и извън ЕС по всяко време на денонощието, 24 часа, седем дни в седмицата с високо качество.

4. Телефонна мрежа и инфраструктура

За предоставянето на описаните в Техническото задание фиксирани телефонни услуги, БТК ЕАД използва собствена PSTN/ISDN мрежа, която е базирана на TDM и NGN технологии.

Комутируемата цифрова телефонна мрежа на БТК ЕАД покрива населението и територията на цялата страна, като за използването ѝ компанията разполага с национален номерационен план.

Йерархичната структура на фиксираната телефонна мрежа, през която се предоставят гласови услуги, се състои от:

Международни централи.

Транзитно ниво:

- Транзитни централи - изпълняват и функции на SSP в Интелигентната мрежа, IN;
- Комбинирани централи;
- Селищни транзитни централи;

Селищно ниво:

- DLE (Digital Local Exchange) - цифрови локални (селищни) централи;
- RSU (Remote Subscriber Unit) - изнесен абонатен капацитет, който изпълнява и транзитни функции.

През мрежата на БТК ЕАД абонатите имат възможност да провеждат телефонни разговори към мрежите на всички оператори в страната и извън нея, с които БТК ЕАД има взаимна свързаност, без използване на посредници при транзитиране на телефонния трафик.

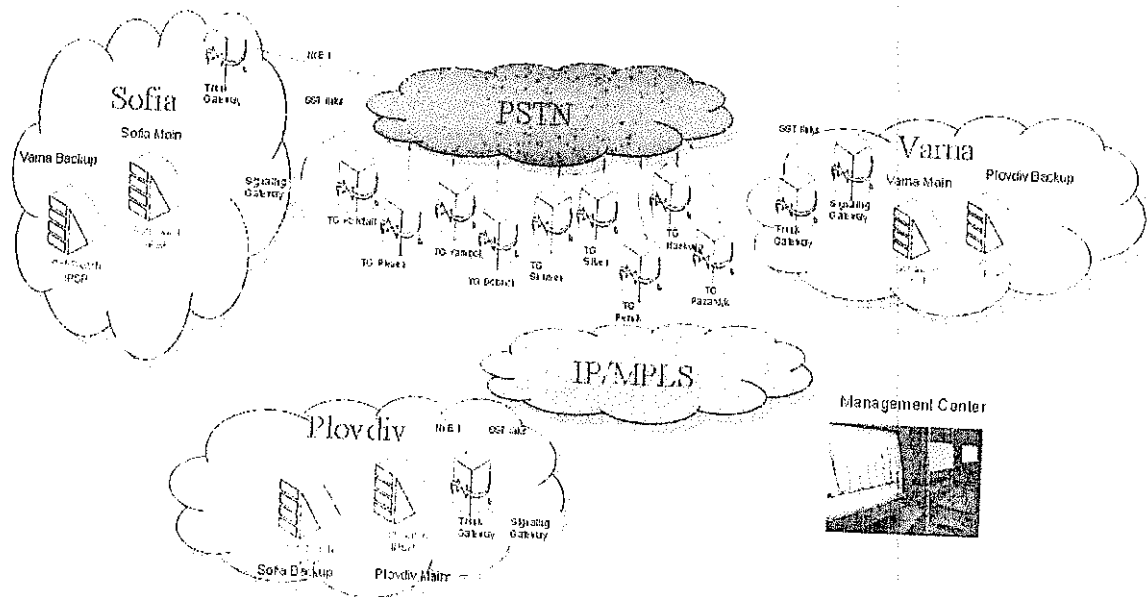
БТК ЕАД притежава уникална инфраструктура

- **Оптическа кабелна мрежа**
 - Над 8351 км оптична мрежа, от които 7477 км междуселищна и 874 км последна миля
 - Изградена с оптични влакна ITU-T G.652 and G.655
 - Рингова топология на национално ниво
 - Рингова топология на градско ниво
- **Медна кабелна мрежа**
 - Над 62000 km медна кабелна мрежа
 - Разстояние от външен шкаф до абоната max 500m (в 92% от случаите)
 - 2000m средна дължина на кабелна линия от клиент до сграда на БТК ЕАД
- **Над 2,000 км цифрови радио релейни линии**
- **Най-голямата в България DWDM мрежа:**
 - Базирана на Cisco ONS оборудване
 - Покритие от 44 локации
 - 28 локации с възможност за предоставяне на услуги
 - 2933 km дължина на мрежата
 - 32 ламбди (с възможност за разширение до 64 ламбди)
 - Инфраструктурата е компенсирана с възможност за пренос на 10Gbps
 - Транзитни услуги (5 граници с Румъния, Сърбия, Турция, Гърция)

- **Международна свързаност**, реализирана чрез няколко оптични земни трасета, две подводни оптични кабелни системи през Черно море, както и директни сателитни връзки;
- БТК ЕАД притежава собствена международна точка на присъствие (PoP) – Frankfurt където има взаимосвързаност с най-големите Telecom Carrier оператори (Tier 1);
- **Партньорство** с над 50 световни телекомуникационни оператори
- **Мобилна GSM мрежа поддържаща**
 - Voice Call
 - Circuit Switched Data (CSD)
 - General Packet Radio Service (GPRS)
 - Enhanced Data rates for GSM Evolution (EDGE)
 - Short Message Service (SMS)
 - Multimedia Message Service (MMS)
- **Мобилна UMTS мрежа поддържаща**
 - Voice Call
 - Video Call
 - SMS
 - MMS
 - Packet Data
 - High Speed Downlink Packet Access (HSDPA)
 - Международни мобилни роуминг споразумения с над 300 мобилни оператори
 - над 1500 мобилни базови станции, осигуряващи 95% географско покритие и 99% от населението на страната
- **MAN за високоскоростен достъп (95 населени места)**
 - Ethernet достъп на 10 Gbps, 1Gbps, 100Mbps, 10Mbps и 2Mbps
 - MAN L2 Ethernet VPN услуги точка-точка
 - Имплементация на CWDM за MAN мрежите в най-големите градове
 - Опорни връзки на 10G
- **Международната мрежа**
 - Международни наети линии (синхронни) от 64 Kbps до STM-4
 - Наети линии до всяка граница с капацитет до STM-4
 - Транзит през националната мрежа на БТК ЕАД - 2Mbit/s до STM-16
- **Защитени взаимни свързаности със съседни оператори с цел предоставяне на транзитни защитени услуги с висок капацитет**

PSTN мрежа

В изключително кратки срокове БТК ЕАД постигна 100% цифровизацията на телефонната си мрежа в главните населени места на България.



Топология на мрежата на БТК ЕАД за предаване на глас

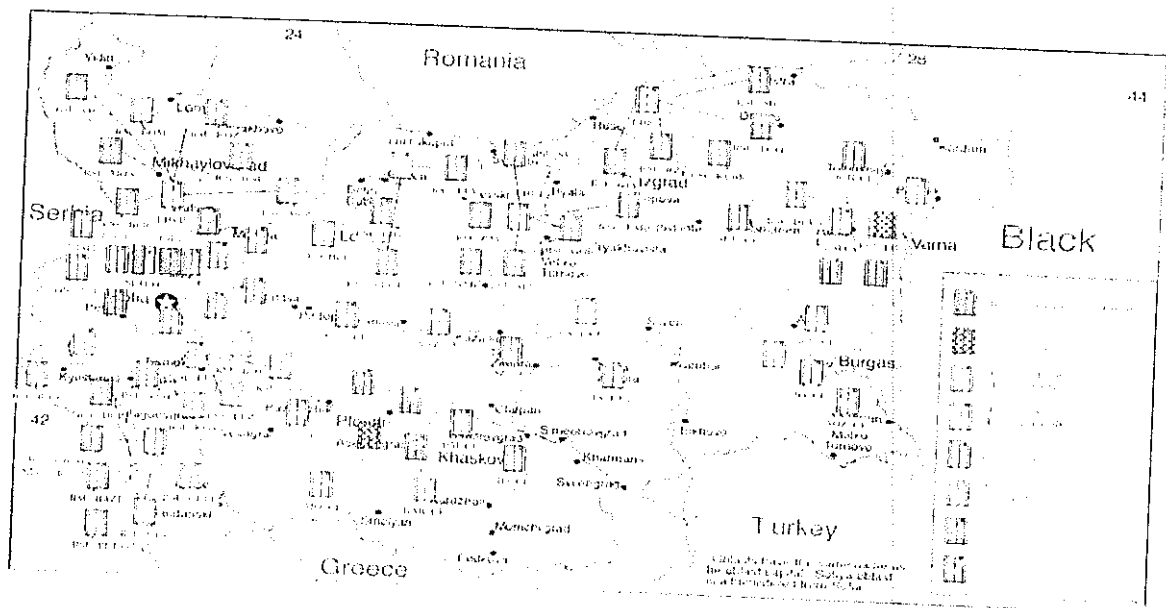


Схема на основните комутируеми точки (телефонни центри) в мрежата на БТК ЕАД

Възможности на мрежата за гласови услуги на БТК ЕАД

- POTS (базирана на цифрови центри);
- ISDN;
- Центрекс (Бизнес група);
- PSTN гласови виртуални частни мрежи (VPN fix);
- Универсални номера 0700, 0800, 0900;
- Обществени телефони;
- 100% ниво на цифровизация в областните градове;

БТК ЕАД предоставя фиксирана гласова телефонна услуга със следните основни параметри:

- Телефония (audio/3.1kHz), 120 ohm (ETS 300 111);
- Телефакс група 3 и 4 (fax G3/G4), (ETS 300120);
- Видеотелефония, (ETS TNA 1(89)(49), H.320
- 64 kbps "Unrestricted digital" за пренос на данни.

В мрежата на БТК ЕАД се поддържа audio-codec G.711 a-Law за осигуряване на качество на гласовата услуга.

БТК ЕАД има договорни отношения и директна свързаност с повече от 70 чуждестранни телекомуникационни оператора в над 47 страни в Европа, Северна Америка, Азия и Близкия Изток.

4 Стандартна телефонна услуга (POTS)

Стандартната телефонна услуга (**Plain Old Telephone Service, POTS**) на БТК ЕАД – обикновен телефонен пост - осигурява най-лесния и най-популярния начин за провеждане на телефонни разговори с България и чужбина.

БТК ЕАД предоставя фиксирана гласова телефонна услуга, факсимилни съобщения и/ или пренос на данни чрез използване на телефонна линия, съгласно изискванията на:

- ETR 138 „Мрежови Аспекти (NA). Качество на сервизните индикатори за Отворено мрежово обезпечаване (ONP) на гласова телефония и Цифрова мрежа с интеграция на услугите (ISDN)“;
- EG 201 184 “Аналогови 2-проводни интерфейси в честотната лента за предаване на глас. Специфични характеристики на многоканалното крайно оборудване“;
- EG 201 188 V1.2.1 (2000-01).

Предимства:

- Линия, която позволява качествени телефонни разговори без закъснение на звука;
- Линия, която не дава заето, когато търсеният абонат не е зает, защото мрежата на БТК ЕАД е оразмерена отлично;
- Лесен и популярен начин на избиране телефонни номера, без дълги и сложни процедури за провеждане на телефонни разговори;
- Висока надеждност на връзката, защото е свързана към комутируемата мрежа на БТК ЕАД, която е с голяма резервираност на връзката;
- Ползване на абонаментни планове с включени минути, според трафика на всеки клиент;
- БТК ЕАД е най-опитният оператор и има изградена собствена мрежа в почти във всички населени места.

Характеристики:

- Предоставяне на телефонен номер;
- Пренос на глас, данни, факс и комутируем достъп до Интернет;

- Възможност за осъществяване на всякакви разговори: селищни, междуселищни, международни, с абонати на мобилни и други оператори;
- Обаждания към телефонни номера за обслужване на клиенти на БТК ЕАД и телефонни номера за спешни случаи – Национален телефон за спешна помощ 112, 160 „Пожарна“, 166 „Полиция“, 150 „Бърза помощ“;
- Обаждания към услуги с добавена стойност 0900, и към негеографски номера 0800 ;0700.

4 Цифрова мрежа с интеграция на услугите

Цифровата мрежа с интеграция на услугите (Integrated Service Digital Network - **ISDN**) е високо технологична услуга, която позволява телефонни разговори, пренос на данни и видео - конферентна връзка чрез една ISDN линия.

БТК ЕАД предоставя услуги в цифровата мрежа с интеграция на услугите (ISDN), съгласно изискванията на:

- EN 300 356-1 “Цифровата мрежа с интеграция на услугите (ISDN). Система за сигнализация №7 (SS7). ISDN потребителска част (ISUP) версия 4 за международен интерфейс. Част1: Базови услуги {ITU-T Препоръки Q.761 до Q.764 (1999) изменена}”;
- EN 300 356-2 “Цифровата мрежа с интеграция на услугите (ISDN). Система за сигнализация №7 (SS7). ISDN потребителска част (ISUP) версия 4 за международен интерфейс. Част2: ISDN допълнителна услуга {ITU-T Препоръки Q.730 (1999) изменена}”;
- EN 300 356-3; EN 300 356-4; EN 300 356-5; EN 300 356-6;
- EN 300 356-7; EN 300 356-8; EN 300 356-9; EN 300 356-10;
- EN 300 356-11; EN 300 356-12; EN 300 356-14; EN 300 356-15;
- EN 300 356-16; EN 300 356-17; EN 300 356-18; EN 300 356-19;
- EN 300 356-20; EN 300 356-21.

С ISDN услугите БТК ЕАД предоставя за срока на договора крайно клиентско оборудване (Network Terminal), осигуряващо S/T интерфейс (Point to Point, Point to Multipoint).

ISDN BRA (2B+D)

ISDN BRA (Basic Rate Access) осигурява по двупроводна физикална линия осъществяването на два В-канала (за телефония или данни със скорост до 64 kbit/s) и един D-канал (за сигнализация при изграждане на връзките по двата В-канала и евентуално за предаване на данни с пакетна комутация със скорости до 16 kbit/s). Скоростта на цифровия сигнал е 192 kbit/s. ISDN BRA работи по нормална двупроводна абонатна линия и се свързва към централата по U-интерфейс. ISDN основният достъп BRA се използва от единични ISDN абонати или за връзка към ISDN-учрежденски автоматични телефонни централи. Към единичен основен достъп могат да се включат до 8 крайни терминални устройства (TE), като едновременно могат да работят две от тях. Всяко TE може да бъде достигано еднозначно от търсещите го абонати. Връзката между терминалните устройства на потребителя и ISDN централата се осъществява през крайно мрежово устройство NT (Network Terminal). NT е свързано към централата с двупроводен U-интерфейс, а към потребителските терминали (ISDN телефони, телефаксни апарати, персонални компютри с ISDN платка, принтери и др.) с четирипроводен So-интерфейс. ISDN BRA осъществява цифрова свързаност през цялата мрежа от краен потребител до краен потребител, като предоставя възможност пренос на глас, факс, данни, изображения в реално време с високо качество.

Предимства:

- Връзка към една или много точки;
- Свързване на голям брой устройства към линията. До 8 устройства, свързани към една ISDN BRA линия, като две от тях могат да бъдат активни едновременно;
- Телефонна линия, която може да се ползва за факс (G4) или факс и достъп до Интернет;
- Възможност за организиране на **Автоматичен вход** с включени номера към една или повече ISDN BRA линии;
- Видеоконферентна връзка с помощта на две или повече ISDN BRA линии.

Характеристики:

- Предоставяне на два разговорни/ за пренос на данни канала;
- Възможност за изпращане/ получаване на факс група 4 (G4);
- Възможност за комутируем достъп до Интернет със скорост до 128 kbit/s през една ISDN BRA линия, даващо възможност за организиране back up свързаност към Интернет;
- Възможност за осъществяване на всякакви разговори - селищни, междуселищни, международни и с абонати на мобилни и други оператори;
- Обаждания към телефонни номера за обслужване на клиенти на БТК ЕАД и телефонни номера за спешни случаи – Национален телефон за спешна помощ 112, 160 „Пожарна“, 166 „Полиция“, 150 „Бърза помощ“;
- Обаждания към услуги с добавена стойност 0900, и към негеографски номера 0800; 0700.

БТК ЕАД има договорни отношения и международна свързаност с повече от 70 оператора в над 47 страни в Европа, Северна Америка, Азия и Близкия Изток. В допълнение БТК ЕАД е и част от "Арена" – виртуална мрежа за обмен на IP трафик, където членуват повече от 180 оператора от всички континенти.

БТК ЕАД ще предостави услугата съгласно изброените по-долу изисквания:

1. БТК ЕАД осигурява пренос на глас и звук в реално време за осъществяване на национални и международни разговори, както в мрежата си така и в други мобилни и фиксирани мрежи за услугите, посочени в Таблица 1.

БТК ЕАД ще предостави за телефонните постове на Община Сливен комплексна услуга, включваща фиксирана телефонна услуга заедно с определен пакет от допълнителни услуги, както и връзки към други фиксирани и мобилни мрежи и Интернет на територията на Република България и в чужбина посредством изградена собствена телекомуникационна мрежа за достъп до фиксирани, мобилни и Интернет услуги.

2. БТК ЕАД осигурява съвместимост на изброените услуги с оборудването на Община Сливен.

3. БТК ЕАД осигурява възможност за идентификация на всички изходящите обаждания от телефонните номера на Община Сливен да се идентифицират в мрежата с географски код, както и възможност за обратен избор на идентифицирания повикващ.

- **CLIP** – идентификация на номера на входящото повикване, от този който инициира повикването;

4. БТК ЕАД осигурява за своя сметка изграждане на достъпа и оборудването, което е съгласувано по интерфейс между мрежата си и наличното оборудване на Община Сливен (включително телефонни централи, телефонни апарати), като изграждането е по начина изискан в настоящата документация

5. БТК ЕАД осигурява предоставяните телефонни услуги (POTS) да отговарят на следните параметри и стандарти, както и съвместимост с оборудването на Община Сливен:

БТК ЕАД предоставя заложените в техническата документация изисквания за POTS:

а. Стандарти ETSI: EG 201 184, EG 201 188 V1.2.1 (2000-01)

в. Поддържане на audio-codec G.711 a-Law за осигуряване на качество на гласовата услуга;

с. Телефония (audio/3.1kHz), (ETC 300111)

d. Телефакс групи (G3/G4)

6. БТК ЕАД осигурява предлаганите телефонни услуги (ISDN) да отговарят на EURO ISDN стандарти, поддържане на изброените ITU и ETSI стандарти и да са съвместими с оборудването на Община Сливен:

БТК ЕАД изпълнява изискванията за поддръжка на EURO ISDN стандарти към изброените ITU и ETSI стандарти:

- EN 300 356-1 "Цифровата мрежа с интеграция на услугите (ISDN). Част1: Базови услуги {ITU-T Препоръки Q.761 до Q.764 (1999) изменена}";
- EN 300 356-2 "Цифровата мрежа с интеграция на услугите (ISDN). Част2: ISDN допълнителна услуга {ITU-T Препоръки Q.730 (1999) изменена}";
- БТК ЕАД предоставя крайно клиентско оборудване с интерфейси според начина изискан в настоящата документация:
 - o ISDN BRI (NT) S/T интерфейс;
 - o ISDN PRI – модем с интерфейси – G. 703/4 – balanced (120 ohm);
- Заделен (dedicated) и гарантиран капацитет от 64 kbps на канал при ISDN BRI/PRI, както и синхронна връзка от край до край.
- Синхронизация DSS1 (Digital Subscriber Signaling System No.1) при ISDN BRI и ISDN PRI.
- Поддържане на Потребителски интерфейс за ISDN достъп, изграден на базата на структурата 2B + D / 30B + D. Електрическите характеристики на този интерфейс поддържат следните конфигурации:
 - o свързване "точка – точка" – P to P (Point to Point);
 - o свързване "къса пасивна шина" – SPB (Short Passive Bus);
 - o свързване "разширена пасивна шина" – (Extended Passive Bus)
- БТК ЕАД осигурява изискването към ISDN за организация на DDI (Автоматичен вход);
- БТК ЕАД осигурява следния минимален набор от допълнителни услуги:

- Представяне идентификацията на викания/викация абонат (COLP)/(CLIP) (ETS 300 089/ ETS 300 092);
- Ограничаване идентификацията на викация абонат (CLIR) (ETS 300 090/ ETS 300 093);
- Чакащо повикване CW (ETS 300 056/ ETS 300 058);
- CP (call forwarding on busy – ETS 300 199/ ETS 300 207, no reply – ETS 300 201, unconditioned – ETS 300 200);
- Тристранна конферентна връзка (ETS 300 186);

7. БТК ЕАД осигурява възможност за изпращане и получаване на факс съобщения от наличните факс апарати без да е необходимо Община Сливен да заплаща допълнително за устройства необходими за предоставяне на услугата. Всеки от посочените телефонни постове в Таблица 1, има възможност да се ползва за FAX.

Факс, съкратено от факсимиле, е технология за пренасяне на информация (документи) на разстояние с помощта на хардуерно устройство, използвайки преносна среда (в случая телефонна линия). Характерното за този вид обмен е наличието на модемно устройство и обмен на данни със скорост до 33 600 bit/s, част от факсимилното устройство. Приемането и предаването на факсимилни съобщения се характеризира с изграждане на комутируем канал и обмен по стандарт G3/G4, както и провеждането на разговори (обмен на гласови съобщения). Услугите в обхвата на поръчката се предоставят от БТК ЕАД посредством интерфейсите съвместими с клиентското оборудване. Основна характеристика на всички услуги е изграждането на комутируеми канали за обмен на съобщенията. Използваните технологии за предоставяне на услугите от БТК ЕАД са TDM, ISDN и PSTN. Всички те се отличават от останалите технологии (като SIP и други) с възможността си да изграждат комутируеми канали от точка до точка посредством модеми. За разлика от другите технологии (като SIP), TDM се характеризира с изцяло цифрова комуникация между възлите в мрежата, а при ISDN цифровата комуникация е включително до клиентското устройство. Комуникацията е с комутация на канали от край до край. При новите технологии в мрежовата част се използва пренос с пакетна комутация, при която за осигуряване на синхронизация се използват прецизни часовници в крайните интерфейсни преобразуватели. Последното не гарантира постоянна синхронност. При TDM мрежите синхронната комуникация се гарантира от мрежата на Оператора. От друга страна ползваните технологии не налагат разграничаване на типовете съобщения и по този начин не налагат използване на специално устройство за адаптиране на сигналите на факсимилните апарати към мрежата на участника. Всички директни телефонни постове отговарят и поддържат следните стандарти:

- Ползване на аналогов порт;
- Телефония - Честотна лента – от 300 Hz до 3.4 kHz;
- Общо затихване, вкл. собствено затихване на линиите, затихване в станционните съоръжения и остатъчно затихване на телефонния канал, не превишава 27.8 dB(3.2 Np);
- Шумове и преходни влияния ≤ 5 mV;
- Собствено затихване на линиите за всички останали участъци от апаратурата ≤ 8.7 dB (1.0 Np);
- Остатъчно затихване на линията в двупроводната си част ≤ 6.95 dB (0.8 Np);
- Входящ импеданс на междуселищните линии при $f=1$ kHz - 600 (+/- 30) ома;
- ETSI: EG 201 184; EG 201 188 V1.2.1 (2000-01);
- Тип на конектора RJ-11;

- Гарантирана честотна лента за телефонни постове от обществената си телефонна мрежа - от 0,3 до 3,4 kHz;
- Поддръжка на Audio-codec G.711 a-Law за осигуряване на качество на гласовата услуга;
- Телефакс група 3 и 4 (съгласно ETS 300120), G3/G4.

8. БТК ЕАД осигурява възможност за включване на УАТЦ с автоматичен вход, като всеки от вътрешните телефонни постове на централата притежават съответстващ географски номер и се осъществява свързаност без посредничеството на оператор или гласово интерактивно меню.

9. БТК ЕАД ще запази географските номера на Община Сливен при изпълнение на настоящата поръчка при промяна на адрес в рамките на едно населено място на абонатите на Възложителя. Компанията има възможност и при желание от страна на Възложителя за промяна на географски номер и избор на нов такъв ще осъществи услугата по начина и според изискванията на настоящата процедура.

10. БТК ЕАД осигурява възможност за идентификация на входящи и изходящи обаждания (CLIP), като идентификацията се предава от и към мрежите на останалите телекомуникационни доставчици.

11. БТК ЕАД осигурява възможност за гласови телефонни повиквания за провеждане на разговори към единен европейски номер за **спешни повиквания 112** и към останалите телефонни номера за спешни повиквания – **160 „Пожарна”, 166 „Полиция”, 150 „Бърза помощ”** (до отпадането им), съгласно изискванията на поканата по настоящата процедура.

12. БТК ЕАД осигурява възможност за повиквания към негеографски номера 0700; 0800 и към номера на услуги с добавена стойност – 0900, съгласно изискванията на поканата по настоящата процедура.

13. БТК ЕАД предлага условия за предоставяне на пакет от други допълнителни услуги.

Допълнителни услуги към предложеното техническо решение:

- **CLIP** - идентификация на номера на входящото повикване, от този който инициира повикването;
- **CLIR** - забрана за идентификация на собствения номер при изходящо повикване;
- **COLP** - идентификация на номера на виканата линия (за ISDN);
- **COLR** - забрана за идентификация на номера на виканата линия (за ISDN);
- **Чакащо повикване** - възможност за приемане на входящо повикване по време на разговор;
- **Ограничаване на изходящите повиквания** (ограничение на различни групи от изходящи повиквания);
- **Пренасочване на повикванията** – възможност за пренасочване на входящите

повиквания към избран телефонен номер – незабавно пренасочване, при заета линия, при липса на отговор;

- **Видеотелефония** (за ISDN BRA);
- **Ограничаване на изходящите повиквания** - различни групи от изходящи повиквания;
- **Предоставяне на възможност и съдействие за идентификация на злоумишлени обаждания за всеки конкретен случай.**
- **Много добро качество при изпращане и получаване на факсове.**
- **Детайлизирана справка** с подробно описание на проведените разговори за шестмесечен период;
- **Избор на телефонен номер;**
- **Избор на „специален телефонен номер“** (предоставяне на телефонен номер с комбинация от лесно запомнящи се или еднакви цифри по избор);
- **Смяна на телефонен номер;**
- **Запазване на телефонен номер** при преместване на телефонната линия на нов адрес в рамките на населеното място;
- **Временно спиране на телефонен пост.**
- **Избор на абонаментен план** с включени минути за селищни, междуселищни и международни разговори.
- **Разширение и развитие на предлаганите услуги.**
- **Справочни телефонни услуги.**
- **Аудио конферентни разговори.**

14. БТК ЕАД ще предостави на Община Сливен детайлизирана сметка за ползваните услуги заедно с данъчна фактура по начина, изискван в настоящата процедура.

Фактурите, издавани от БТК ЕАД съдържат информация за период на фактуриране, месечни абонаментни такси, вид на услугата, стойност на услугата, продължителност и стойност на проведените телефонни разговори според вида им – селищни, междуселищни, международни, както и разговори към други мрежи (за всяка друга мрежа), детайлизирана справка за изходящи разговори – за всеки проведен разговор от всеки абонатен номер.

15. БТК ЕАД ще осигури Детайлизирана справка съдържаща следната информация:

- всички видове ползвани услуги през разплащателния период,
- брой на ползваните услуги,
- обща стойност на всеки вид ползвани услуги,
- общ размер на сметката,
- размер на данъчните начисления върху сметката, изразен както в проценти към размера на сметката, така и в абсолютни стойности,
- размер на договорените отчисления,
- общ размер на дължимата сума без ДДС и със ДДС.

16. БТК ЕАД ще предостави права за достъп по начина, изискван в поканата на настоящата процедура на оторизиран представител на Община Сливен до информационна си система за извършване на детайлизирана справка чрез достъп до електронните фактура на Община Сливен за:

- всяко осъществено повикване, включително за осъществени повиквания към безплатни услуги;
- стойността на всяко осъществено повикване;
- дата, час и продължителност на всяко осъществено повикване.

17. БТК ЕАД осигурява техническа поддръжка на всички телефонни постове по схемата 24x7x365 HelpDesk.

БТК ЕАД има разработена и действаща технологията за обслужване на клиентите благодарение на съществуващия Център за управление на мрежата и наличен екип от инженери, които денонощно следят за качеството на предоставяните услуги и безотказността на мрежата. Достъпът до дежурните екипи става посредством денонощен телефон за контакт и *Helpdesk*, които са достъпни и на разположение на клиента 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата през цялата година. Констатирането на възникването на проблем се осъществява на базата на регистрираните при пасивния и активния контрол на работата на клиентите и функционирането на телекомуникационната мрежа съобщения, получени по следните начини:

‡ Неавтоматизирано: чрез средствата за комуникация с клиентите:

- ✓ телефон - Клиентът се обажда на телефона на *Helpdesk* – съкратени номера 121, 123 или 080010130 за VIP клиенти (с използване на автоматично гласово виртуално меню – IVR). Обаждането се приема и регистрира от *Helpdesk*, която уведомява за това инженера по поддръжка на мрежата или дежурния инженер.
- ✓ факс – Клиентът изпраща оплакването си по факса на *Helpdesk*. След това се процедира както при телефонните обаждания, като задължително се връща съобщение за приетото оплакване.
- ✓ ел. поща - Клиентът изпраща оплакването си по електронна поща на адреса на *Оперативно – диспечерската служба (helpdesk@yivacom.bg) или vip_helpdesk@yivacom.bg*. След това се процедира както при телефонните обаждания, като задължително се връща съобщение за приетото оплакване в рамките на установеното време;

‡ Автоматизирано: от системата за наблюдение на мрежата, която генерира съобщения до дежурния персонал. Констатирането на възникването на проблем се извършва в работно време от инженер по поддръжка на мрежата, а в извънработно – от дежурен инженер, който при необходимост може да се консултира с инженер по поддръжка на мрежата. След констатиране на възникването на проблем се извършва неговата регистрация. Не всички регистрирани съобщения могат да доведат до регистриране на проблем. Регистрирането на получените съобщения се извършва в система за ТТ (*Trouble Ticket*), откъдето в края на месеца се представят справките.

- Регистриране на проблем.

След констатиране на възникването на проблем се извършва неговото регистриране, като се открива номер на проблема (*Trouble Ticket*) и присвоеният ТТ се съобщава на Община Сливен, при което времето за реакция е незабавно.

Проблемите се категоризират от инженера, приел проблема и се разпределят по приоритети както следва:

Приоритети	Определение
Приоритет 1	Отпадане на мрежово съоръжение, водещо до прекъсване на предоставяните услуги на един или повече клиента Отпадане на мрежова връзка, водещо до прекъсване на предоставяните услуги на един или повече клиента Прекъсване на връзката на клиент към мрежата и липса на възможност за алтернативно маршрутизиране
Приоритет 2	Отпадане на мрежова връзка без да се нарушава предоставянето на услуги Прекъсване на връзката на клиент към мрежата и наличие на възможност за алтернативно маршрутизиране Прекъсване на резервната връзка
Приоритет 3	Влошено качество на комуникацията Забавен отговор или големи закъснения
Приоритет 4	Проблем, възникнал в мрежата, който не се отразява на качеството на услугата на клиента

Фиксираното време за отстраняване на възникнал проблем, водещ до прекъсване или нарушаване на качеството на гласовата телефонна услуга в мрежата на БТК ЕАД е 0.001 часа.

Гарантираното време за възстановяване на услугата не включва планирани ремонти, кражби, форсмажорни събития и профилактики както на съоръженията за достъп до МРЕЖАТА, така и на съоръжения от МРЕЖАТА.

– Затваряне на проблем.

След отстраняване на проблем, което се удостоверява от инженера по поддръжка на мрежата и се потвърждава от **ОБЩИНА СЛИВЕН** (когато е засегнат), регистрацията в системата се закрива с отбелязване на датата и часа.

При затваряне на даден ТГ се отчитат следните показатели:

- а) MTTRect – времето от възникване на проблема до неговото регистриране.
- б) MTTRestore – времето от възникване на проблема до неговото решаване. В зависимост от приоритетите се прилагат и различни времена (MTTR) за решаване на възникнали проблеми.

18. БТК ЕАД ще осигури всички еднократни разходи, които биха могли да възникнат при предоставяне на услугите на Община Сливен, а така също и еднократните разходи за преместването на ползваните услуги от един на друг адрес в същото населено място, да са изцяло за сметка на БТК ЕАД и в полза на Община Сливен.

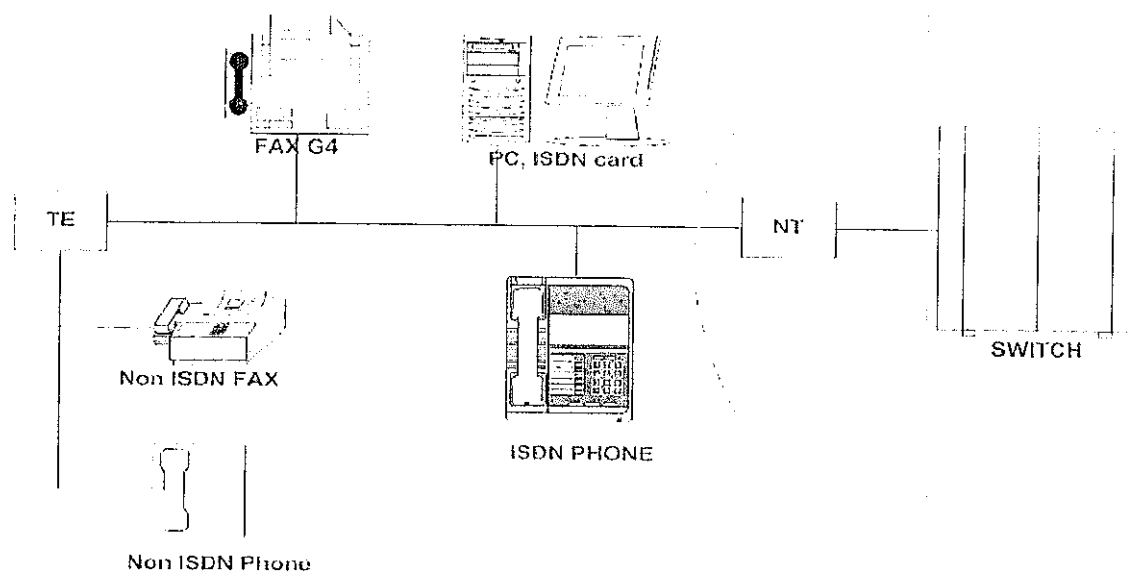
БТК ЕАД ще изпълни по всяко време от срока на действие на договора и след изрично писмено уведомление от Община Сливен при структурни промени или при

напускане или назначаване на служители, да извършва промени в определения брой прави телефонни постове, да увеличи броя им, да се откаже или да прехвърли на трето външно лице – друго ведомство, фирма, външна организация или за физическо лице, ползващо прав телефонен пост (при изрично съгласие за това на трети лица).

Таблица 1

Адрес	Вид услуга	Брой
8800 ГР. СЛИВЕН БУЛ. ЦАР ОСВОБОДИТЕЛ 1 ет. 1	Обикновен телефонен пост	88
8800 ГР. СЛИВЕН БУЛ. ЦАР ОСВОБОДИТЕЛ 13	Обикновен телефонен пост	4
8800 ГР. СЛИВЕН БУЛ. ЦАР ОСВОБОДИТЕЛ 1 ет. 1	ISDN PRA	1
8800 ГР. СЛИВЕН Ж.К. БЪЛГАРКА К-С ЗА СОЦ У-ГИ	ISDN BRA	1
ДЕТСКО СЕЛИЩЕ КАЧУЛКА – М. КАЧУЛКА	Обикновен телефонен пост	1
8840 М. СЛИВЕНСКИ МИН.БАНИ - СГРАДА	Обикновен телефонен пост	1
8800 ГР. СЛИВЕН БУЛ. ЦАР ОСВОБОДИТЕЛ 13	Обикновен телефонен пост	4
8800 ГР. СЛИВЕН УЛ. НИКОЛА МИХАЙЛОВСКИ 26	Обикновен телефонен пост	1
8800 ГР. СЛИВЕН УЛ. ОДРИН	Обикновен телефонен пост	1
8800 ГР. СЛИВЕН Ж.К. БЪЛГАРКА ЯСЛА №15	Обикновен телефонен пост	1
8800 ГР. СЛИВЕН Ж.К. СТОЯН ЗАИМОВ 83 ЦДГ	Обикновен телефонен пост	1
8800 ГР. СЛИВЕН УЛ. ХАДЖИ ВЪЛКОВА 38	Обикновен телефонен пост	1
8800 ГР. СЛИВЕН Ж.К. РЕПУБЛИКА бл.БЛ.35	Обикновен телефонен пост	1
8800 ГР. СЛИВЕН Ж.К. БЪЛГАРКА 66 бл. КСУ ет. 1	Обикновен телефонен пост	1
8800 ГР. СЛИВЕН УЛ. ВИТОЛЯ 17	Обикновен телефонен пост	1
8800 ГР. СЛИВЕН КВ. ДРУЖБА	Обикновен телефонен пост	2
8800 ГР. СЛИВЕН УЛ. СЛАВЯНСКА 3	Обикновен телефонен пост	1
8800 ГР. СЛИВЕН УЛ. ТОДОР ИКОНОМОВ 4	Обикновен телефонен пост	1
8800 ГР. СЛИВЕН УЛ. Д-Р КОНСТ. СТОИЛОВ 12 ет. 2	Обикновен телефонен пост	2
8800 ГР. СЛИВЕН УЛ. ХИЛЕНДАР 11	Обикновен телефонен пост	1
8800 ГР. СЛИВЕН УЛ. ЦАР СИМЕОН 5 ап. 1	Обикновен телефонен пост	2
8800 ГР. СЛИВЕН Ж.К. МЛАДОСТ 9 вх. В ап. 2	Обикновен телефонен пост	1

Примерна схема за използване на ISDN BRI



БТК ЕАД притежава най-голямата и модерна MPLS мрежа, без аналог в България, позволяваща на компанията да предоставя професионални услуги с гарантирано качество и с най-голямо покритие на територията на България.

БТК ЕАД притежава техническите възможности за качествено осъществяване на предмета на поръчката и ще осигурява пълна свързаност с оператори за селищни, междуградски, международни и мобилни разговори на територията на страната и чужбина.

(описание на дейностите)

1. Брой включени минути за национални разговори - 16 000 (шестнадесет хиляди) брой;
2. Тарифиране на разговорите - 1 (една) секунди, след първоначалния период на тарифиране от 60 секунди.

Поемаме ангажимент да изпълним предмета на поръчката в съответствие с изискванията Ви, заложи в документацията за участие и Техническата спецификация – Приложение № 1 за настоящата поръчка.

5. Приемаме да се считаме обвързани със задълженията и условията, поети с офертата, за обществената поръчка до 31.12.2016 г.

6. В случай, че бъдем определени за изпълнител, при сключване на договора ще представим документите по чл. 58, ал. 1, т. 1 и т. 2 от ЗОП.

Място на изпълнение: гр. Сливен, Община Сливен, Област Сливен

/И. П./*

* Заличена информация на основание чл. 2 от ЗЗЛД

Дата, 05.12.2016 год.

ИМЕ, ПОДПИС:
Веселин Цанов Цанов
Мениджър Търгове, БТК ЕАД

ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

за избор на изпълнител чрез събиране на оферти по реда на Глава двадесет и шеста, на основание чл. 187, във връзка с чл. 20, ал. 3, т. 2 от ЗОП за обществена поръчка с предмет: „Предоставяне на далекосъобщителни услуги чрез обществена далекосъобщителна подвижна клетъчна мрежа по стандарт GSM/UMTS с национално покритие и предоставяне на далекосъобщителни услуги чрез фиксирана телефонна мрежа”

УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

Във връзка с възлагането на горепосочената поръчка, Ви представяме нашето ценово предложение:

I. Предоставяне на далекосъобщителни услуги чрез обществена далекосъобщителна подвижна клетъчна мрежа по стандарт GSM/UMTS с национално покритие:

1. Месечна абонаментна такса за една СИМ карта – 0.000 лева (нула цяло нула лева), без ДДС, 0.000 лева (нула цяло нула лева), с ДДС;
2. Единична цена на минута разговор към абонати на мобилната мрежа на БТК ЕАД (Цбткм) – 0.000 лева (нула цяло нула лева), без ДДС, 0.000 лева (нула цяло нула лева), с ДДС,
3. Единична цена на минута разговор към абонати на мобилната мрежа на Мобилтел ЕАД ЕАД (Цмтелм) – 0.057 лева (нула цяло нула петдесет и седем лева), без ДДС, 0.068 лева (нула цяло нула шестдесет и осем лева), с ДДС,
4. Единична цена на минута разговор към абонати на мобилната мрежа на Теленор България ЕАД (Цтбм) – 0.057 лева (нула цяло нула петдесет и седем лева), без ДДС, 0.068 лева (нула цяло нула шестдесет и осем лева), с ДДС,
5. Единична цена на минута разговор към абонат на фиксирана мрежа в РБ (Цфм) – 0.023 лева (нула цяло нула двадесет и три лева), без ДДС, 0.028 лева (нула цяло нула двадесет и осем лева), с ДДС

Забележка: Предлагащите цени следва да са с точност до трети знак след десетичната запетая и не по ниски от регламентираните с решения 134 и 135 от 2013 година на КЗК.

II. Предоставяне на далекосъобщителни услуги чрез фиксирана телефонна мрежа:

1. Месечна абонаментна такса за всички услуги посочени в Таблица 1, от Техническа спецификация Приложение № 1 – 1 479.000 лева (хиляда четиристотин седемдесет и девет лева и нула ст.), без ДДС, 1 774.800 лева (хиляда седемстотин седемдесет и четири лева и осемдесет ст.), с ДДС;
2. Единична цена на минута разговор към абонати на фиксираната мрежа на БТК ЕАД (Цбткф) – 0.000 лева (нула цяло нула лева), без ДДС, 0.000 лева (нула цяло нула лева), с ДДС
3. Единична цена на минута разговор към абонати на фиксираната мрежа на Мобилтел ЕАД (Цмтелф) – 0.005 лева (нула цяло нула, нула пет лева), без ДДС, 0.006 лева (нула цяло нула, нула шест лева), с ДДС.

4.Единична цена на минута разговор към абонати на фиксираната мрежа на Теленор България ЕАД (Цтбф) – 0.005 лева (нула цяло нула, нула пет лева), без ДДС, 0.006 лева (нула цяло нула, нула шест лева), с ДДС

5. Единична цена на минута разговор към абонат на друга фиксирана мрежа в РБ (Цдф) – 0.005 лева (нула цяло нула, нула пет лева), без ДДС, 0.006 лева (нула цяло нула, нула шест лева), с ДДС

6. Единична цена на минута разговор към абонати на мобилната мрежа на БТК ЕАД (Цбткм) – 0.000 лева (нула цяло нула лева), без ДДС, 0.000 лева (нула цяло нула лева), с ДДС

7.Единична цена на минута разговор към абонати на мобилната мрежа на Мобилтел ЕАД ЕАД (Цмтелм) – 0.057 лева (нула цяло нула петдесет и седем лева), без ДДС, 0.068 лева (нула цяло нула шестдесет и осем лева), с ДДС

8.Единична цена на минута разговор към абонати на мобилната мрежа на Теленор България ЕАД (Цтбм) – 0.057 лева (нула цяло нула петдесет и седем лева), без ДДС, 0.068 лева (нула цяло нула шестдесет и осем лева), с ДДС

Забележка: Предлаганите цени следва да са с точност до трети знак след десетичната запетая и не по - ниски от регламентираните с решения 134 и 135 от 2013 година на КЗК.

9.Цена на първоначална такса за активиране на услугите - 0.000 лева (нула цяло нула лева.), без ДДС, 0.000 лева (нула цяло нула лева), с ДДС.

При несъответствие между цифровата и изписаната с думи цена ще се зачита изписаната с думи.

10. Декларираме, че предлаганите цени за изпълнение на обществената поръчка включват всички разходи по изпълнение на работите, дейностите, услугите, и други, нужни за качественото изпълнение на поръчката.

11. Декларираме, че сме запознати с указанията и условията за участие в обявената от Вас поръчка. Съгласни сме с поставените от Вас условия и ги приемаме без възражения.

/П. П./*

* Заличена информация на основание чл. 2 от ЗЗЛД

Дата, 01.12.2016 год.

ИМЕ, ПОДПИС:
Веселин Цанов Цанов
Мениджър Търгове, БТК ЕАД