



## ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯТА МЕЖДУ "А1 БЪЛГАРИЯ" ЕАД И АБОНАТИТЕ И ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ОБЩЕСТВЕНИТЕ МОБИЛНИ НАЗЕМНИ МРЕЖИ НА "А1 БЪЛГАРИЯ" ЕАД ПО СТАНДАРТИ GSM, UMTS И LTE

(Съгласувани с Решение № 1704 от 23.08.2001 г. на Държавна комисия по далекосъобщения, Допълнение, съгласувано с Решение № 957 от 01.11.2002 г. на Комисия за регулиране на съобщенията, Изменение и допълнение, съгласувано с Решение № 1212 от 19.12.2002 г. на Комисия за регулиране на съобщенията, Изменение и допълнение с Решение № 623 от 05.06.2003 г. на Комисия за регулиране на съобщенията, Изменение и допълнение с Решение № 639 от 13.04.2006 г. на Комисия за регулиране на съобщенията, Изменение и допълнение с Решение № 319 от 02.03.2007 г. на Комисия за регулиране на съобщенията). Изменението и допълнението, одобрено с Решение № 319 от 02.03.2007 г. на Комисия за регулиране на съобщенията, Влиза в сила от 05.04.2007 г. и се прилага както по отношение на новите, така и по отношение на заварените абонати/потребители на А1. Изменени и допълнени в изпълнение на § 31, т. 2 от Преходни и заключителни разпоредби към Решение № 373/17.03.2010 г. за изменение и допълнение на Функционалните спецификации за осъществяване на преносимост на национално значими номера при промяна на доставчика на обществена мобилна телефонна услуга, обн. В ДВ бр. 8 /2008 г., изм. и доп. В ДВ бр. 26/2010 г. Изменени и допълнени във Връзка с изменение и допълнение на Закона за електронните съобщения, /ДВ бр. 105 от 29.12.2011 г., в сила от 29.12.2011 г./; Изменени и допълнени в изпълнение на решение № 343/2011 г. на КРС, изменени и допълнени в изпълнение на § 17, т. 2 от Преходните и заключителни разпоредби към Решение № 1907/30.08.2012 г. за изменение и допълнение на Функционалните спецификации за осъществяване на преносимост на национално значими номера при промяна на доставчика на обществена мобилна телефонна услуга, обн. ДВ. бр. 74 от 28.09.2012г. и § 27 от Преходните и заключителни разпоредби към наредба за изменение и допълнение на Наредба № 1 от 2010 г. за правилата за разпределение и процедурите по първично и вторично предоставяне за ползване, резервиране и отнемане на номера, адреси и имена, обн. ДВ, бр. 74 от 28.09.2012 г.; Изменени и допълнени във Връзка с писмо изх. №Ц-03-10754/06.02.2013г. на Комисията за защита на потребителите /КЗП/ в изпълнение на Решение на КЗП, отразено в Протокол №46 от 21.11.2012 г.; Изменени и допълнени във Връзка с Решение №1960 от 27 септември 2012 г. на КРС; Изменени и допълнени във Връзка с Протокол №21 от 23 май 2013 г. на Комисията за защита на потребителите; Съгласно Решение на КЗП, отразено

„А1 България“ ЕАД ул. Кукуш 1 София 1309, България [www.a1.bg](http://www.a1.bg)



# A1

В Протокол № 16 от 08 май 2014 г.); Изменени и допълнени във Връзка с изменение и допълнение на Закона за защита на потребителите /ДВ бр. 57 от 28.07.2015 г./; Изменени и допълнени във Връзка с изисквания на Регламент (ЕС) 2015/2120; Изменение и допълнение във Връзка с промяна в Търговския регистър на фирменото наименование от "Мобилтел" ЕАД на "А1 България" ЕАД ("Промяната в Търговския регистър"); Изменение и допълнение във Връзка с Влизане в сила на Общ регламент за защита на личните данни (Регламент (ЕС) 2016/679) на 25.05.2018 г. Изменение и допълнение във Връзка с Решение № 310/02.08.2018 г. на КРС; Изменение и допълнение във Връзка с Решение № 276 от 19.07.2018 г. на Комисия за регулиране на съобщенията (КРС) и подписано в тази Връзка Споразумение от 16.05.2019 г. между КРС и „А1 България“ ЕАД (А1)

## I. ПРЕДМЕТ И ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. (Изм. съгласувано с Решение № 639/13.04.2006 г. на КРС; изм. съгласувано с Решение № 319/02.03.2007 г. на КРС; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър ) С настоящите Общи условия се определят взаимоотношенията на „А1 България“ ЕАД, наричан по-долу за краткост "А1", със седалище и адрес на управление: гр. София, 1309, ул. „Кукуш“ № 1, притежаващ Разрешение № 01392/08.04.2009 г., Разрешение № 01393/08.04.2009 г. и Разрешение № 01395/08.04.2009 г. наричани по-долу за краткост Разрешението/ята, с абонатите и потребителите на мобилните наземни мрежи наричани по-долу „мрежата“ или „мрежите“, възникващи при предоставяне и ползване на услуги.
- 1.а. Адрес за кореспонденция и телефон за контакт с А1 са:  
Гр. София, 1309, ул. „Кукуш“ № 1, община Илинден; Тел: \*88; 088 123; Факс: +359 88 110 8401; e-mail: [customerservice@a1.bg](mailto:customerservice@a1.bg).
2. (Изм. и доп. съгласувано с Решение № 639/13.04.2006 г. на КРС; изм. съгласувано с Решение № 319/02.03.2007 г. на КРС; Изм. – В сила от 30.03.2012 г.) Обществените мобилни наземни мрежи са по стандарти GSM (Глобална система за мобилни комуникации), UMTS (Универсална система за мобилни комуникации) и LTE (Long Term Evolution).
3. (Изм. съгласувано с Решение № 639/13.04.2006 г. на КРС; изм. и доп. съгласувано с Решение № 319/02.03.2007 г. на КРС) Абонат на мрежата/мрежите по смисъла на настоящите Общи условия е всяко дееспособно физическо лице, юридическо лице, тържавни органи, дипломатически и консулски представителства и други представителства, осъществяващи дейност на територията на Република България, сключили индивидуален писмен договор с А1 за предоставяне на обществени електронни съобщителни услуги.
4. (Изм. съгласувано с Решение № 639/13.04.2006 г. на КРС; изм. съгласувано с Решение № 319/02.03.2007 г. на КРС) Потребител по смисъла на

„А1 България“ ЕАД ул. Кукуш 1 София 1309, България [www.a1.bg](http://www.a1.bg)

ВЯРНО С ОРИГИНАЛА

настоящите Общи условия е юридическо или физическо лице, което ползва или заявява ползване на предплатени обществени електронни съобщителни услуги, предоставяни чрез една от двете мрежи.

- 4а. (Доп. съгласувано с Решение № 639/13.04.2006 г. на КРС; Изм. – в сила от 30.03.2012 г.)

„Нетипичен трафик“ е трафик, чийто обем значително надвишава обема на трафика, реализиран добросъвестно през предходни периоди и/или значително надвишава обичайното потребление и/или трафик, който включва обаждания с приблизително еднакво времетраене, осъществявани 5 (пет) или повече пъти в рамките на кратък период от време към един и същ номер и/или повиквания към един и същ и/или различни (уникални) номера, осъществявани многократно в рамките на кратък период от време.

- 4б. „Крайни електронни съобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара, съгласно действащите нормативни актове“ са крайни електронни съобщителни устройства с оценено съответствие, съгласно Наредба за съществени изисквания и оценяване на съответствието на радиосъоръжения и крайни далекосъобщителни устройства (публ. ДВ, бр. 79, 2002 г., в сила от 12.09.2002 г.) и са пуснати на пазара, съпроводени с декларация за съответствие на производителя/вносителя и маркировка за съответствие "С" и съответни означения. Допустимо е означенията да са върху опаковката или съпровождащите радиосъоръженията документи-тип устройство, модел, производител, вносител, фабричен номер; означение за използване по предназначение.

- 4в. По смисъла на настоящите Общи условия посочените по-долу гumi и изрази имат следното значение:

- 4в.1. (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.) „Даряваща мрежа“ е мрежата, от която номерът се пренася в процеса на пренасяне. Тя може да е или да не е мрежата на гържателя на обхвата от номера.

- 4в.2. (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.; изм. – в сила от 07.01.2013 г.) „Доставчик“ е предприятие по смисъла на чл. 134 от Закона за електронните съобщения (ЗЕС).

- 4в.3. (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.) „Домейн на преносимост“ са мрежите на доставчиците, в които се осъществява преносимост на номерата.

Блокове от номера, за които се прилага преносимост: 87 X XXX XXX

88 X XXX XXX

89 X XXX XXX

988 X XXX XX

- 4В.4. „Донор, предприятие на даряващата мрежа или даряващ доставчик“ е доставчикът, от чиято мрежа национално значимият номер се пренася в друга мрежа.
- 4В.5. „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.
- 4В.6. „Номер или MSISDN“ е национално значим номер от предоставения номерационен ресурс на доставчик, предоставен за ползване от доставчика на абонат/ потребител.
- 4В.7. (Изм. - В сила от 07.01.2013г.) „Обществена мобилна наземна мрежа“ е обществена мрежа, чрез която се осъществяват електронни съобщения в съответствие с Техническите изисквания за работа на мобилни наземни мрежи и съоръженията, свързани с тях, приети от КРС.
- 4В.8. „Предприятие на приемаща мрежа или приемащ доставчик“ е доставчикът, в чиято мрежа се пренася национално значим номер.
- 4В.9. (Изм. - В сила от 06.08.2010 г.; изм. - В сила от 07.01.2013 г.) „Преносимост на номерата“ е процес, който позволява на абонатите/потребителите на предприятията - доставчици на мобилна телефонна услуга да запазват номерата си при смяна на предприятието, предоставящо обществена телефонна услуга, посредством обществена мобилна наземна мрежа.
- 4В.10. (Изм. - В сила от 06.08.2010 г.; изм. - В сила от 07.01.2013 г.) „Пренесен номер“ е Номер от обществена мобилна наземна мрежа, който е бил подложен на пренасяне от една в друга мобилна мрежа.
- 4В.11. (Изм. - В сила от 06.08.2010 г.) „Приемаща мрежа“ е мрежата, която приема номера и чрез която Абонатът или Потребителят ползва съответните услуги след завършване на процеса на пренасяне.
- 4В.12. (Изм. - В сила от 06.08.2010 г.) „Прозорец на преносимостта“ е определен период от време в процеса на пренасяне на Номер от момента на активиране на достъпа на Абоната или потребителя от предприятието на Приемащата мрежа до момента на актуализиране на базите данни на всички предприятия с номера за направление към приемащата мрежа.
- 4В.12а. (Нова - В сила от 07.01.2013 г.) „Пренесен номер поради техническа грешка“ е номер, който е пренесен в друга мрежа, независимо от причините довели до това, без да е налице надлежно изразена воля за неговото пренасяне от абоната, на който номерът е предоставен за ползване от даряващия доставчик.



# A1

- 4В.13. (Изм. - В сила от 06.08.2010 г.; изм. - В сила от 07.01.2013 г.) „Работен ден“ е Всеки ден от понеделник до петък, с изключение на националните и официални празници и неработните дни, определени със закон или с акт на Министерски съвет.
- 4В.14. (Нова - В сила от 30.03.2012 г., отм. - В сила от 25.05.2018 г.)
- 4В.15. (Нова - В сила от 15.06.2017 г.) „Отворен пакет за данни“ означава тарифен (абонаментен) план за предоставяне на една или повече мобилни услуги на гребно, който не ограничава обема на мобилните услуги за данни на гребно, Включени срещу заплащане на фиксирана периодична такса, или за който националната единична цена за мобилни услуги за данни на гребно, получена като месечната абонаментна такса без ДДС за мобилни услуги на гребно за целия период на фактуриране се раздели на общия обем на предоставяните в националните граници мобилни услуги за данни на гребно, е по-ниска от регулираната максимална цена за роуминг на едро, посочена в член 12 от Регламент (ЕС) № 531/2012.
- 4В.16. (Нова - В сила от 15.06.2017 г.; изм. съгласно Решение № 310/02.08.2018 г. на КРС) „Стабилни Връзки“ с Република България означава присъствие на територията на страната (продължително или постоянно), в т.ч. произтичащо от: дълготрайно трудово правоотношение на пълно работно време, Включително при погранични работници; от дълготрайни договорни отношения, водещи до подобна степен на физическо присъствие на самостоятелно заето лице; от участие в присъствени периодични курсове за обучение; или от други ситуации, като например тези на командированите работници или пенсионери, когато те са свързани с подобна степен на физическо присъствие на съответната територия.
5. (Изм. съгласувано с Решение № 639/13.04.2006 г. на КРС; изм. съгласувано с Решение № 319/02.03.2007 г. на КРС; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър ) С договор, сключен с един абонат, може да се предоставя повече от един номер от първично предоставените на А1 номера от Националния номерационен план.
6. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Настоящите Общи условия имат задължителна сила за А1 и за абонатите и потребителите на мрежите. Абонатите удостоверяват това с подписа си под договора за услуги. Потребителите се считат уведомени за същите от датата на публикуването им по реда на т. 103 от настоящите Общи условия.
- 6.а. (Доп. съгласувано с Решение № 639/13.04.2006 г. на КРС; изм. съгласувано с Решение № 319/02.03.2007 г. на КРС; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Условия различни от тези, предвидени в Общите условия могат да бъдат уговорени в договорите за услуги между А1 и

абоната или в допълнителни писмени споразумения към тях, при спазване на Закона за електронните съобщения и Разрешенията на А1.

## II. (Изм. съгласувано с Решение № 319/02.03.2007 г. на КРС) ДОГОВОР ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ НА АБОНАТИТЕ (ДОГОВОР ЗА УСЛУГИ)

7. (Изм. съгласувано с Решение № 639/13.04.2006 г. на КРС; изм. съгласувано с Решение № 319/02.03.2007 г. на КРС; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 сключва с лицата, желаещи да ползват услугите, предоставяни от съответната мрежа на А1, писмен договор за предоставяне на обществени електронни съобщителни услуги, наричан по-долу Договор за услуги. При сключване на договора лицата се идентифицират с:

7.1. За физически лица - валиден български документ за самоличност с вписан постоянен адрес на лицето на територията на Република България, за чужди граждани, продължително пребиваващи в страната - с вписан настоящ адрес.

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

7.2. Едноличните търговци и юридическите лица следва да предоставят:

7.2.1. За търговци, които са регистрирани в търговския регистър на Агенцията по вписванията, съгласно Закона за търговския регистър /ЗТР/ - удостоверение за актуално състояние издадено в срок до 6 месеца преди подаване на заявлението или извлечение от търговския регистър, Единен идентификационен код /ЕИК/, номер по ДДС (не се изисква, ако търговецът не е регистриран по ЗДДС), пълномощно, удостоверяващо представителната власт на трети лица, извън тези, които представляват по закон съответното юридическо лице или едноличен търговец и валиден документ за самоличност на представителя съответно на упълномощеното лице.

7.2.2. 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 в срок до 6 месеца преди подаване на заявлението, копие от карта за идентификация по БУЛСТАТ, номер по ДДС, пълномощно, удостоверяващо представителната власт на трети лица, извън тези, които представляват по закон съответното юридическо лице или едноличен търговец и валиден документ за самоличност на представителя съответно на упълномощеното лице.

# A1

7.2.3. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право по своя преценка да не изисква един или няколко от посочените в т.7.2.1 и т. 7.2.2. документи, в случай че разполага с актуални данни относно информацията, която съдържат.

7.3. (Изм. – в сила от 30.03.2012 г.) При сключване на договор с пълномощник се изисква представяне на пълномощно при спазване на следните изисквания:

7.3.1 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Пълномощни от физически лица:

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

7.3.2. Пълномощни от юридически лица: Приемат се:

а) (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) нотариално заверени специални пълномощни или нотариално заверени общи пълномощни от юридически лица, в които фигурира текст, от който следва, че упълномощеният има право да извършва правни действия от името на упълномощителя пред А1 и/или всякакви други трети лица.

б) (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) специални пълномощни без нотариална заверка за конкретно действие, с дата, подпис на законния представител и печат. Такова пълномощно трябва да бъде издадено не по-късно от 3 (три) дни преди датата на представянето му. Оригиналът на пълномощното следва да остане в съответния магазин на А1.

7.3.3. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право по своя преценка да не изисква един или няколко от посочените в т.7.3.1 и т. 7.3.2. документи.

8. (Изм. съгласувано с Решение № 639/13.04.2006 г. на КРС; доп. - В сила от 15.06.2017 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. съгласно Решение № 310/02.08.2018 г. на КРС) При сключване на Договора за услуги, А1 може да изисква и други документи от насрещната страна при спазване на разпоредбите на действащото българско законодателство и тези Общи условия.
- 8.а. (Нова - В сила от 10.10.2018 г., съгласно Решение № 310/02.08.2018 г. на КРС) За потребители на предплатени услуги не се изисква представяне на доказателства за стабилни връзки.
9. (Изм. съгласувано с Решение № 639/13.04.2006 г. на КРС; изм. съгласувано с Решение № 319/02.03.2007 г. на КРС; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Чрез Включването в съответната мрежа А1 осигурява услугите, описани в Договора за услуги и приложенията към него.
10. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Абонатът няма право да прехвърля абонамента си, произтичащ от Договора за услуги, на трети лица без изрично писмено съгласие на А1.
11. (Изм. съгласувано с Решение № 319/02.03.2007 г. на КРС; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) В случай, че абонатът предостави за ползване от друго лице-потребител регистрирани на негово име номера от една от мрежите по сключен Договор за услуги с А1, абонатът остава титуляр на правата и задълженията, произтичащи от договора за услуги.
12. (Изм. съгласувано с Решение № 319/02.03.2007 г. на КРС; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право писмено да упълномощава трети лица да сключват от негово име договори за услуги с лицата, желаещи да станат абонати на съответната мрежа, както и да събират плащания от абонатите по договорите за услуги от негово име, като информира съществуващите и потенциалните абонати по подходящ начин за наличието на такова упълномощаване. А1 има право да оправомощи изрично трети лица да приемат заявления за пренасяне на Номер/а, съгласно т. 74 от Раздел XII А от настоящите Общи условия.
13. (Изм. съгласувано с Решение № 319/02.03.2007 г. на КРС; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право да откаже сключването на договор за услуги, свързване на абонат към съответната мрежа или възстановяване на пряк достъп на абонат до мрежата/мрежите, когато лицето, което е поискало това:
- 13.1 (Изм. - В сила от 06.08.2010 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) не предостави данни, изисквани от А1 и/или не представя изискваните от А1 документи за сключване на договор за услуги;
- 13.2 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) има просрочени задължения или други нарушения по същия или друг договор, сключен с А1;



# A1

- 13.3. (Изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) не е Внесло изисканата от А1 при условията на т. 15 от настоящите Общи условия гаранционна сума;
- 13.4. е използвало или е допускало да бъдат използвани електронни съобщителни устройства или електронни съобщителни услуги за незаконни цели;
- 13.5. (Изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) е получило или е направило опит да получи от А1 електронни съобщителни услуги или устройства чрез незаконни средства;
- 13.6. (Доп. съгласувано с Решение № 639/13.04.2006 г. на КРС) е реализирало нетипичен трафик;
- 13.7. (Доп. съгласувано с Решение № 639/13.04.2006 г. на КРС) в зависимост от направената кредитна оценка;
- 13.8. (Доп. съгласувано с Решение № 639/13.04.2006 г. на КРС; изм. съгласувано с Решение № 319/02.03.2007 г. на КРС; изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) е реализирало чрез мрежата/мрежите на А1 трафик в нарушение на т. 35.а.1 от тези Общи условия.
- 13.9. (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.) в случаите на т. 81 от раздел ХІІА от настоящите Общи условия или при наличие на причина за отказ от преносимост при Даряващия доставчик.
- 13.10. при липса на техническа възможност за предоставяне на Услугата;
14. (Изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) При сключване на договора А1 има право да изисква от другата страна представяне на банкова гаранция или внасяне в А1 на гаранционна сума в размера, с който иска да му бъде увеличен кредитния лимит по т. 25 от настоящите Общи условия, както и за обезпечаване на вземанията, произтичащи от ползване на услугата "международен роуминг" - когато такава е предвидена в Ценоразписа на А1 в определен размер.
15. (Изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Гаранционна сума /съответно банкова гаранция/ може да бъде изисквана от А1 от абонати:
- а) с изчерпан кредитен лимит;
- б) (Доп. съгласувано с Решение № 319/02.03.2007 г. на КРС) на които достъпът до мрежата/мрежите е бил преустановяван поради неплащане на дължими суми;
- в) (Доп. съгласувано с Решение № 639/13.04.2006 г. на КРС) в зависимост от кредитната оценка на абоната и вида на използвания абонаментен план;