

# A1

- 40.й. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 може по искане на Абоната/Потребителя да ограничава провеждането на разговори от съответния Абонат/Потребител към Услуги с добавена стойност, предоставяни от А1. Абонатите могат да заявят активиране или деактивиране на услугата Ограничаване на повикванията чрез подаване на молба пред А1. Възможни са ограничения към следните типове услуги:
- 40.й.1. разговори към Услуги с добавена стойност за телегласуване – номера от Вуда 0901;
  - 40.й.2. разговори към Услуги с добавена стойност за хазартни игри – номера от Вуда 0902;
  - 40.й.3. разговори към Услуги с добавена стойност за услуги за „възрастни“ – номера от Вуда 0903; 40й.4. разговори към Всички останали Услуги с добавена стойност– номера от Вуда 0900;
  - 40.й.5. разговори към Всички Услуги с добавена стойност– номера от Вуда 090 (Включват 40й.1, 40й.2, 40й.3, 40й.4).

## VIII. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА А1:

- 41. (Изм. съгласувано с Решение № 319/02.03.2007 г. на КРС; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 е длъжен да осигурява качествени електронни съобщителни услуги, Включително информационни услуги (справки) 24 (двадесет и четири) часа на денонощие, 7 (седем) дни в седмицата, в зоните на обслужване на мрежите, освен в случаите на форсмажорни обстоятелства.
- 42. (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 е длъжен да изгради и поддържа мрежите си, така че да гарантира предоставяне на електронни съобщителни услуги при следното качество:
  - 42.1. (Доп. съгласувано с Решение № 319/02.03.2007 г. на КРС) Вероятност за успешно установяване на връзка в район с покритие на мрежата - повече от 90 % за GSM мрежата и повече от 95% за UMTS мрежата.
  - 42.2. (Доп. съгласувано с Решение № 319/02.03.2007 г. на КРС) неуспешни повиквания, дължащи се на претоварване или повреди на мрежата - по-малко от 5 % за GSM мрежата и по-малко от 3% за UMTS мрежата.
- 43. (Изм. съгласувано с Решение № 639/13.04.2006 г. на КРС; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 се задължава да гарантира тайната на съобщенията, която обхваща съдържанието на съобщението, вида на предоставената услуга и Всички данни, които са

свързани с нейното предоставяне, като предприема всички необходими технически и организационни мерки за това.

44. (Изм. съгласувано с Решение № 319/02.03.2007 г. на КРС; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 се задължава да не предоставя технологичната информация, свързана със защитата на абоната и данните в мрежите, освен ако това се изисква от закон.
45. (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) А1 не носи отговорност за съдържанието на обменяната от абонатите/потребителите информация в мрежите.
46. (Изм. съгласувано с Решение № 639/13.04.2006 г. на КРС; изм. съгласувано с Решение № 319/02.03.2007 г. на КРС; Отпада – в сила от 06.04.2013 г.).
47. (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 е длъжен да отстранява в най-краткия практически възможен срок повредите в мрежите.
48. (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) В случай на планирано прекъсване или влошено качество на услугите при извършване на профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на мрежите А1 е длъжен да информира предварително абонатите/потребителите в засегнатия район включително и за сроковете на прекъсването или влошаването на качеството на услугата, по начин, който е максимално достъпен. При възникване на вероятност от затруднения или временно спиране на предоставянето на CLI услугите А1 се задължава да информира абонатите/потребителите за тези обстоятелства минимум два дни предварително, когато това е обективно възможно.
49. (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) В случай на прекъсване на обслужването от мрежите за повече от 24 (двадесет и четири) часа, А1 се задължава да намали с 1/30 месечната абонаментна цена за всеки 24-часов период, отчетен от момента на прекъсване до възстановяването на обслужването.
- 49.а. (В сила от 08.03.2008г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) В случай че предоставя услугата телефонен указател в електронна форма А1 се задължава да предоставя на потребителите информация за телефонния номер само при пълно и точно подаден минимален обем от данни, които включват име (лично и/или фамилно) за абонати физически лица, фирма съответно друго наименование за

# A1

абонати – еднолични търговци или юридически лица, а когато е необходимо и адрес или част от адрес.

- 49.6. (В сила от 08.03.2008г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) В случай че предоставя телефонна справочна услуга A1 се задължава да осигурява справка за съответния телефонен номер само при пълно и точно подаден обем данни. Минималният обем от данни включва име (лично и/или фамилно) за абонати физически лица, фирма съответно друго наименование за абонати – еднолични търговци или юридически лица, а когато е необходимо и адрес или част от адрес.
50. (Изм. съгласувано с Решение № 639/13.04.2006 г. на КРС; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) В случай на необходимост, свързана с осигуряване на електронни съобщения при кризи от невоенен характер, режим „Военно положение“, режим „Положение на Война“ или за друго извънредно положение, A1 е длъжен:
- 50.1 (Изм. съгласувано с Решение № 319/02.03.2007 г. на КРС) да предоставя Възможност и да съдейства на компетентните органи за осъществяване на електронни съобщения чрез мрежите;
- 50.2 (Изм. съгласувано с Решение № 319/02.03.2007 г. на КРС) да изпълнява изискванията на компетентните органи за ограничаване използването на мрежите в определено време;
- 50.3 (Изм. съгласувано с Решение № 319/02.03.2007 г. на КРС) да предоставя безплатно достъп до мрежите си на компетентните органи за съобщения и повиквания в случай на извънредни обстоятелства.
51. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) A1 се задължава:
- 51.1. да обявява номер/а, на които абонатите/потребителите могат да се обаждат в случай на възникнали повреди, както и при оплаквания или въпроси;
- 51.2. (Изм. - в сила от 06.08.2010 г.) да уведомява крайните потребители за изменение на настоящите Общи условия в срок не по-кратък от 30 (тридесет) дни преди влизането им в сила, като ги публикува на интернет страницата си и ги представи на видно място в магазините си;
- 51.3. да уведомява писмено крайния потребител при искане на достъп до негови помещения;
- 51.4. (Нова - в сила от 30.03.2012 г.) да уведомява крайните потребители не по-късно от един месец от изтичане на срока на индивидуалните договори с тях.
- 51.5. (Нов в сила от 07.01.2013 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) да уведомява Абонатите/Потребителите за Възможността,



# A1

условията и реда, при които те могат да продължат да ползват част или всички допълнителни услуги, включени в ползвания от тях ценови пакет, преди да бъде осъществена преносимост на Номер/а. Условията и реда по предходното изречение се определят в зависимост от вида на допълнителната услуга и условията, при които А1 предоставя на Крайни потребители само съответната допълнителна услуга. Във всички случаи ползването на допълнителни услуги, включени в ценови пакет, преди да бъде осъществена преносимост, може да се предоставя единствено въз основа на нов индивидуален договор между А1 и Крайния потребител, като Потребителят губи своето право да ползва всякакви отстъпки, ползвани по силата на прекратения в резултат на осъществената преносимост на Номер/а индивидуален договор;

- 51.6. (Нов в сила от 14.07.2013 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 се задължава предварително и по подходящ начин /чрез писмо с обратна разписка, записващ се телефонен разговор, писмо по електронната поща на посочен от абоната електронен адрес за контакти и др./ да информира абоната, че ще предприеме действия по извънсъдебно събиране на негови неплатени парични задължения, включително и когато за целта ще се ползват услугите на трети лица /кредитни бюра, агенции за събиране на вземания и други/. Информацията по предходното изречение задължително съдържа и данни за точния размер на претендираните парични задължения, за основанието, от което произтичат, както и за третото лице, което ще събира вземането.

#### VIII.A. (Доп. съгласувано с Решение № 639/13.04.2006 г. на КРС) ОТГОВОРНОСТИ

- 51.а. (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 и абонатите/потребителите отговарят за виновно причинените вреди настъпили в резултат от противоправно поведение на съответната страна при или по повод предоставянето или ползването на услугата.
- 51.б. (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 не носи отговорност за:
- 51.б.1. прекъсване или влошаване на качеството на услугата в случаите, когато тези обстоятелства не се дължат на негово виновно поведение, както и при настъпване на събития от непреодолима сила по смисъла на чл. 306, ал. 2 от Търговския закон;
- 51.б.2. претенции на трети лица срещу абоната/потребителя във връзка или по повод ползваните услуги;
- 51.б.3. (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) вреди причинени от инсталирани крайни устройства от абонат/потребител, които не са с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове, или не съответстват на публикуваните от А1

технически спецификации на интерфейсите за свързването им и са причинили прекъсване;

- 51.6.4. (Изм. съгласувано с Решение № 319/02.03.2007 г. на КРС) повреди, причинени от устройства или съоръжения, свързани след крайната точка на мрежите;
- 51.6.5. точността и верността на информацията, предоставена от кредитни или други институции, която може да бъде взета под внимание при изготвяне на кредитната оценка;
- 51.6.6. (Изм. – В сила от 06.04.2013 г.) повреди и технически неизправности в мрежи на други електронни съобщителни предприятия;
- 51.6.7. Влошено качество на електронната съобщителната услуга в деня на пренасянето;
- 51.6.8. неизразходвани безплатни минути, включени в пакет на абонат, който е пренесъл Номера/ата си;
- 51.6.9. (Изм. – В сила от 07.01.2013 г.) невъзможността на краен потребител, който е пренесъл Номера/ата си да използва целия предплатен кредит.
- 51.6.10. (Изм. – В сила от 06.08.2010 г.) Възможна загуба на ползвани допълнителни услуги след пренасяне на номера.
- 51.в. (Изм. съгласувано с Решение № 319/02.03.2007 г. на КРС; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Абонатът/потребителят отговаря за виновно причинени вреди на мрежите, в резултат от включване на крайни устройства, които не са с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове, или несъответстващи на публикуваните от А1 технически спецификации на интерфейсите.
- 51.г. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Абонатът/потребителят отговаря за причинените вреди на А1, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията по Общите условия и сключения договор и за пропуснатите ползи по реда на Закона за задълженията и договорите.
- 51.г. (В сила от 28.09.2008 г.) Абонатът отговаря и за всички допълнителни /извънредни/ разходи, свързани със събирането на дължимите от него суми.
- 51.е. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 отговаря за причинените на потребителя (крайния потребител) вреди, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията си по Общите условия, сключения договор и за пропуснати ползи по реда на Закона за задълженията и договорите.

- 51.ж. (В сила от 08.03.2008г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) В случай на издаване на телефонен указател, А1 няма да носи отговорност при допуснати грешки или неточности в публикуваните данни в телефонния указател, дължащи се на грешни или неточни данни, подадени от абонатите или на грешни бази данни за абонати, предоставени от други предприятия.
- 51.з. (Нова - В сила от 30.03.2012 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 дължи изплащане на обезщетение в размер на реално претърпените и определени по съдебен ред вреди, в случай на установено по реда на Раздел XIIз от настоящите Общи условия неправомерно пренасяне на Номер/а на абоната и/или в нарушение на установените процедури за осъществяване на преносимостта на номерата. Нарушението на процедурите за осъществяване на преносимост на номерата следва да е установено с влязъл в сила акт на КРС или с окончателно решение на компетентния съд.
- 51.и. (Нова - В сила от 20.03.2017 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) - При всяко значително и непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните показатели на услугата за достъп до интернет относно скоростта или други параметри за качество на услугата и показателите, договорени с А1, установено чрез подходящ механизъм за наблюдение, одобрен от КРС, може да се приеме че е налице несъответствие на показателите и А1 може да възстанови на потребителя част от месечния абонамент, пропорционален на услугата достъп до интернет и на периода, през който е било налице съответното неизпълнение на договорените нива за качество.
- IX. (Изм. съгласувано с Решение № 639/13.04.2006 г. на КРС; доп. съгласувано с Решение № 319/02.03.2007 г. на КРС) **ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА ЗА УСЛУГИ И СПИРАНЕ НА ДОСТЪПА ДО МРЕЖАТА/МРЕЖИТЕ**
52. (Изм. - В сила от 30.03.2012 г.; Изм. - В сила от 06.04.2013 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) С изключение на предвиденото в т. 54.в от настоящите Общи условия, действието на Договора за услуги в рамките на първоначалния му срок може да бъде прекратено едностранно от страна на абоната с едномесечно писмено предизвестие до А1. В случаите, когато на абоната/потребителя е предоставено крайно устройство за ползване, предизвестие се счита валидно отправено, само ако в последния ден на срока на предизвестие, абонатът/потребителят върне съответното крайно устройство в магазина, в който е подал предизвестие или ако едновременно с подаване на предизвестие, абонатът/потребителят е заплатил съответната стойност на предоставеното му крайно устройство.

# A1

- 52.а. (Нова - В сила от 30.03.2012 г.) В случаите по т. 28.5 абонатът/потребителят има право да прекрати безсрочния договор с едномесечно предизвестие, без да дължи неустойки за това.
53. (Отм. - В сила от 30.03.2012г.)
54. (Изм. съгласувано с Решение № 639/13.04.2006 г. на КРС; Изм. - В сила от 06.04.2013 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право едностранно да прекрати Договора за услуги или временно да спре достъпа на абоната до мрежата в следните случаи:
- 54.1. (Изм. съгласувано с Решение № 639/13.04.2006 г. на КРС; Изм. - В сила от 06.04.2013 г.) При неплащане на дължими суми след изтичане срока за плащане.
- 54.2. (Изм. съгласувано с Решение № 639/13.04.2006 г. на КРС) При невнасяне на изисканата гаранционна сума при превишен кредитен лимит, ако стойността на ползваните услуги не бъде заплатена незабавно след уведомяване на абоната и изтичане на срока по т. 25.4. от тези Общи условия.
- 54.3. При невнасяне на изисканата при условията на т. 15 от настоящите Общи условия гаранционна сума.
- 54.4. (Доп. съгласувано с Решение № 319/02.03.2007 г. на КРС, Изм. - В сила от 07.01.2013 г.) Когато абонатът/потребителят използва технически средства за ползването на мрежата/мрежите, които не отговарят на посочените в настоящите Общи условия изисквания, или е използвал или допускал да бъдат използвани електронни съобщителни устройства или електронни съобщителни услуги за незаконни цели.
- 54.5. (Изм. съгласувано с Решение № 639/13.04.2006 г. на КРС, изм. - В сила от 07.01.2013 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Когато абонатът/потребителят е получил или е направил опит да получи от А1 или използва електронни съобщителни услуги или устройства чрез незаконни средства.
- 54.6. (Изм. съгласувано с Решение № 639/13.04.2006 г. на КРС; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) При системно нарушение на настоящите Общи условия от страна на абоната/потребителя, Въпреки изричното му уведомяване от А1. Системно нарушение по смисъла на предходното изречение означава нарушение на задължение по тези Общи условия или по Договора за услуги, допуснато три или повече пъти в продължение на 1 (една) година.
- 54.7. (Изм. и доп. съгласувано с Решение № 639/13.04.2006 г. на КРС; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Когато са налице достатъчно основания да се счита, че абонатът/потребителят



# A1

осъществява трафик с цел реализиране на печалба за себе си и/или за трети лица без изричното писмено съгласие на А1.

- 54.8. (Доп. съгласувано с Решение № 639/13.04.2006 г. на КРС; доп. съгласувано с Решение № 319/02.03.2007 г. на КРС) При реализиране на нетипичен трафик от абоната/потребителя на услуги. В този случай спирането на достъпа до мрежата/мрежите е до изясняване на причините за осъществяване на нетипичния трафик и постигане на споразумение за уреждане на възникналите финансови задължения.
- 54.9. (Доп. съгласувано с Решение № 639/13.04.2006 г. на КРС) При нарушение на т. 35.6 и т.35.В от тези Общи условия.
- 54.10. (Доп. В сила от 06.08.2010 г.; Изм. В сила от 07.01.2013 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) В случай, че в срок от 10 /десет/ дни, считано от налагането на ограничения за ползването на услуги по реда на т. 39.г. от настоящите Общи условия, абонатът не заплати задълженията си към Даряващия доставчик, А1 може да прекрати договора с абоната и да върне на Държателя на обхвата от номера пренесения номер.
- 54.11. (НОВ – В сила от 06.08.2010 г.) В случаите, когато се установи неправомерно пренасяне на номерата.
- 54.12. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Договорът на абоната/потребителя се счита за едностранно прекратен от страна на А1, в случай че забавата на плащането на дължимите суми от абоната/потребителя е продължила повече от 124 (сто двадесет и четири) гена.
- 54.а. (Доп. съгласувано с Решение № 639/13.04.2006 г. на КРС; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право да прекрати едностранно с 1 (едно) месечно писмено предизвестие Договора за услуги при прекратяване на предоставянето на дадена услуга от страна на А1 и в съответствие с търговската политика на дружеството.
- 54.б. (Доп. съгласувано с Решение № 639/13.04.2006 г. на КРС; доп. съгласувано с Решение № 319/02.03.2007 г. на КРС; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право да спре достъпа до мрежата/мрежите, след предварителното уведомяване на абоната/потребителя в подходящ срок и в следните случаи:
- 54.б.1. (Изм. съгласувано с Решение № 319/02.03.2007 г. на КРС; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Когато информацията, съдържаща се в SIM картата на абоната/потребителя е непълна или се дублира с информацията от друга SIM карта, регистрирана в съответната мрежа. В този случай А1 спира достъпа до мрежата/мрежите до изясняване на случая и намалява с 1/30 месечната абонаментна цена за



Всеки 24-часов период от момента на спиране до възстановяване на достъпа.

54.6.2. (Доп. съгласувано с Решение № 319/02.03.2007 г. на КРС) При проучване извършено въз основа на постъпила писмена жалба или сигнал срещу абонат/ потребител за извършени неправомерни действия, обезпокоителни и/или злоумишлени обаждания. Достъпът до мрежата/мрежите се спира до изясняване на обстоятелствата по жалбата.

54.В. (Изм. В сила от 06.08.2010 г.; изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Договорът на абоната, който е подал заявление за пренасяне на номера от А1, се прекратява по реда, предвиден в настоящите Общи условия и сключения договор за услуги. Договорните отношения на абоната с А1 се считат за прекратени на датата, на която се деактивира достъпът на абоната до мрежата на А1. Абонатът следва да плати на А1 всички задължения, посочени в т.34.В от настоящите Общи условия. В случай, че абонатът желае преносимост на част от всички номера, предоставени му от А1 по договора за услуги, същият не се прекратява по отношение на номерата, оставащи в мрежата на А1.

## Х. ПРЕДПЛАТЕН ПАКЕТ УСЛУГИ

55. (Изм. и доп. съгласувано с Решение № 319/02.03.2007 г. на КРС; изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 предоставя възможност за достъп до мрежата/мрежите и ползване на услугите и чрез закупуване на предплатен пакет от услуги.

56. (Изм. съгласувано с Решение № 319/02.03.2007 г. на КРС, Изм. – В сила от 07.01.2013 г.; изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Конкретният обем на услугите, предоставяни на потребителите, закупили предплатен пакет, се определя съгласно приложимите стандарти и технологичните възможности на мрежите, посочени в предоставяното на потребителите при закупуване на пакета ръководство, регламентиращо реда и начина за използването му. Потребителите могат след активиране на Прима роуминг услугата при наличие на споразумение между А1 и друг GSM\UMTS оператор да бъдат обслужвани от мрежата на другия оператор.

57. (Изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Цената на предплатения пакет се заплаща от потребителя при закупуването му, съгласно Ценоразпис на А1.

58. (Изм. съгласувано с Решение № 319/02.03.2007 г. на КРС; изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Потребител, закупил предплатен пакет, може да стане абонат на А1 по реда, посочен в раздел II от настоящите Общи условия, като запази ползвания до момента номер.

- 58.а. (В сила от 12.11.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Потребителите са задължени да предоставят на А1 следните свои данни: за потребители - физически лица - трите имена, единен граждански номер (и адрес за потребители, които са започнали ползването на предплатени услуги след 01.01.2010 г.), за чуждестранни лица - личен номер и номер на паспорта или друг еквивалентен документ за самоличност; за чуждестранни лица без личен номер - номер на паспорта или друг еквивалентен документ за самоличност; за потребители - юридически лица и физически лица - еднолични търговци - наименование, седалище, адрес на управление и съответен идентификационен код. За малолетни и непълнолетни потребители, които не притежават документ за самоличност, се събират данните на законните им представители - родители, попечители или настойници.
- 58.б. (В сила от 12.11.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Данните се предоставят от потребителите чрез подаване на регистрационна форма лично или чрез пълномощник с нотариално заверено пълномощно, от което изрично да е видно, че упълномощеният има право да предоставя данните от името на упълномощителя пред А1. А1 не отговаря за достоверността и актуалността на предоставените от потребителите данни. Потребителите, закупили предплатен пакет след 01.01.2010 г. предоставят данните си преди активиране на предплатената услуга.
- 58.в. (В сила от 12.11.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Информация за събираните данни на потребителите и реда и начина на предоставянето е публикувана на интернет страницата на А1 и се предоставя в магазините на А1, както и при обаждане на Контакт центъра.
- Ха. (Нов - В сила от 15.06.2017 г.) **РОУМИНГ УСЛУГИ В РАМКИТЕ НА ЕС/ЕИЗ И ПОЛИТИКА ЗА СПРАВЕДЛИВО ПОЛЗВАНЕ, СЪГЛАСНО ИЗИСКВАНИЯТА НА РЕГЛАМЕНТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ (ЕС) 2016/2286 (РЕГЛАМЕНТ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ)**
- 58.г. (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) В съответствие с Регламент за изпълнение (ЕС) 2016/2286 на Комисията от 15 декември 2016 г., А1 предлага роуминг услуги в рамките на Европейския съюз и Европейската икономическа зона (ЕС/ЕИЗ) на национални цени (т.нар. "национални условия за роуминг" или "roam like at home" - RLAH).
- 58.г. Услугите по предходната точка дават възможност за осъществяване на повиквания от страните в ЕС/ЕИЗ от/към номера от номерационните планове на страните от ЕС/ЕИЗ и изпращане на кратки текстови съобщения към тези номера, на цени за повиквания и изпращане на кратки текстови съобщения към други национални мрежи,



В съответствие с използвания тарифен план. Цената за пренос на данни е националната цена съгласно съответния тарифен план.

58.е. Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) С оглед предотвратяване на злоупотреба или неправомерно ползване на пренос на данни по т. 58. г., А1 може да въведе следните ограничения за обем:

58.е.1. За абонаментен план/допълнителна услуга, който/която включва неограничен обем данни, независимо от скоростта, се прилага ограничителен обем. Ограничителният обем е равен на двойния размер на абонаментната такса без ДДС, разделен на цената на 1 GB на едро, определена съгласно член 12 от Регламент (ЕС) № 531/2012 на Европейския парламент и на Съвета от 13 юни 2012 година (Регламент (ЕС) № 531/2012). След достигане на този обем, се прилага цената на МВ, равностойна на регулираната максимална цена за роуминг на едро, съгласно член 12 от Регламент (ЕС) № 531/2012.

58.е.2. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) За пакетна услуга, включваща мобилни услуги и други услуги, като фиксирана гласова телефонна услуга, фиксиран достъп до интернет и/или др., за месечна абонаментна такса за изчисляване на ограничителния обем за пренос на данни по т. 58.г. се взема цена на мобилната услуга, включена в пакета при самостоятелна продажба или цена на мобилна услуга с най-близки параметри при самостоятелна продажба. За целите на изчисленията А1 има право да използва и общата цена на дадения пакет.

58.е.3. За потребители на предплатени услуги ограничението за обем на пренос на данни по т.58.г. се определя като наличният кредит без ДДС, към момента на начало на първата сесия за данни в първата посетена мрежа в роуминг в ЕС/ЕИЗ, се раздели на регулираната максимална цена за роуминг на едро, посочена в член 12 от Регламент (ЕС) № 531/2012.

58.ж. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 определя и следи за следните обективни показатели за оценка на риска от злоупотреба или неправомерно ползване, извън времето на периодични пътувания в ЕС/ЕИЗ:

58.ж.1 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Преобладаващо присъствие в мрежата на А1 на територията на Република България; и

58.ж.2. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Преобладаващо потребление на услуги в мрежата на А1 на територията на Република България.

58.з. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) При извършване на оценката А1 анализира дали за периода от последните 4 (четири) месеца, без да включва такъв период преди 15.06.2017 г., е налице едновременно преобладаващо присъствие в мрежата на А1 и преобладаващо потребление в мрежата на А1. За преобладаващо

# A1

присъствие, съответно потребление ще се счита такова, при което повече от 50% от Времето абонатът/потребителят е присъствал в мрежата на А1 на територията на страната и повече от 50% от обема на потреблението на Всяка една от услугите в даден абонаментен план се извършва в мрежата на А1 на територията на страната.

- 58.и. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 извършва анализа за преобладаващо присъствие и потребление, като взема предвид и следното:
- 58.и.1. За присъствен ден на територията на Република България се счита такъв, в който се ползват услуги в роуминг в държава извън ЕС/ЕИЗ;
- 58.и.2 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) За присъствен ден на територията на Република България се счита ден, в който е налице регистриране на абонат/потребител в рамките на деня както в мрежата на А1, така и в мрежа на оператор в роуминг в друга държава членка на ЕС/ЕИЗ;
- 58.и.3. В случай че в определен ден не е налице регистриране на потребител в даден мрежа (например: крайното устройство на потребителя е изключено и не е налице потребление), то този ден не се взема предвид при оценката за преобладаващо присъствие.
- 58.и.4. При анализ на преобладаващия обем от потребление се разглежда потреблението за Всяка услуга по отделно - гласово повикване, кратко текстово съобщение и пренос на данни;
- 58.й. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър ) А1 може да анализира и допълнителни показатели за оценка на риска като:
- 58.й.1. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) дълго неизползване на дадена SIM карта в мрежата на А1 на територията на Република България, съчетано с използване главно, и дори изключително, в роуминг в ЕС/ЕИЗ;
- 58.й.2. последователно използване на много на брой SIM карти от един и същи краен клиент в роуминг в ЕС/ЕИЗ;
- 58.й.3. (Нова - в сила от 10.10.2018 г., съгласно Решение № 310/02.08.2018 г. на КРС) Тези показатели могат да бъдат анализирани в конкретни специфични случаи, при наличие на висок риск от неправомерно използване на услуги от страна на даден краен потребител, различни от тези по т. 58.ж.1 и 58.ж.2.
- 58.к. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право да прилага надценки за регулирани роуминг услуги в размерите, определени чл. 6д от Регламент (ЕС) № 2015/2120, в случай, че:



- 58.к.1. (Доп. - В сила от 10.10.2018 г., съгласно Решение № 310/02.08.2018 г. на КРС) абонат или потребител откаже да или не предостави документални доказателства за установяване на обичайното местопребиваване на територията на страната или съществуването на стабилни връзки, като доказателствата се изискват само от нови абонати преди подписване на индивидуален договор; и/или
- 58.к.2. е налице риск от злоупотреба с или неправомерно ползване на регулирана/и роуминг услуга/и, съгласно анализа по т. 58.и. до т. 58.й.; и/или
- 58.к.3. потреблението на пренос на данни по т. 58.г. надвиши определените ограничителни обеми по т. 58.е.
- 58.л. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър; доп. - В сила от 10.10.2018 г., съгласно Решение № 310/02.08.2018 г. на КРС) Преди да започне прилагането на надценки, А1 предупреждава абоната/потребителя, чрез изпращане на кратко текстово съобщение. В съобщението се посочва, че ако в срок от две седмици от изпращането му, няма промяна в ползването на конкретна регулирана роуминг услуга, изразяваща се в изпълнение на критериите, посочени в т. 58.з. и 58.й. ще бъде приложена надценка съгласно т. 58.к. по-горе, за всяко ползване на съответната/ите услуга/и по т. 58.г, след изтичане на двете седмици.
- 58.м. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 преустановява прилагането на надценката веднага щом ползването от страна на абоната/потребителя не показва наличието на риск от злоупотреба или неправомерно ползване на регулираните роуминг услуги на дребно съгласно, посочените обективни показатели съгласно т. 58.з.
- 58.н. (Нова - В сила от 10.10.2018 г., съгласно Решение № 310/02.08.2018 г. на КРС) При установени обективни и конкретни доказателства, че множество SIM карти са били обект на организирана препродажба на лица, които не пребивават действително в България или нямат стабилни връзки с България, водещи до често и продължително присъствие в страната, А1 има право да приложи пропорционални мерки, за да осигури спазване на договорните условия. Посочените мерки могат да включват спиране на предоставянето на услуги по съответния договор или прекратяване на последния едностранно дори и преди изтичане на срока по т. 58.з. В тези случаи А1 запазва правото си да търси обезщетение за нарушаване на условията на договора."
- 58.о. (Нова - В сила от 10.10.2018 г., съгласно Решение № 310/02.08.2018 г. на КРС) В случай, че Абонат/Потребител на регулирани роуминг услуги на дребно има проблем, свързан с прилагането на Политиката за справедливо ползване, той може да подаде писмена жалба до А1 по реда на раздел XI по-долу.



58.о.1. А1 разглежда с приоритет постъпилите жалби относно прилагането на Политиката за справедливо ползване, като сроковете за отговор са съгласно т. 59.

58.о.2. Независимо от основателността на жалбата А1 извършва детайлна вътрешна проверка и предприема действия въз основа на резултатите от тази проверка, както следва:

1. по удовлетворяване на искането, и/или;
2. разясняване на особеностите на ползването на регулирани роуминг услуги в съответствие с Политиката за справедливо ползване и отхвърляне на искането в жалбата.

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

59. (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Агресираните до А1 предложения, жалби и молби се разглеждат и решават от А1 не по-късно от един месец от получаването им, като жалбоподателят се информира писмено за резултата.

60. (Изм. – В сила от 30.03.2012 г.; изм. – В сила от 06.04.2013 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) След подаване на жалба пред А1, свързана с оспорване на дължими суми по фактура, А1 разглежда жалбата в срока по т.59 и при удовлетворяване на жалбата издава документ за корекция на съответната фактура. В случай, че сумата по фактурата е платена, стойността на корекцията се връща на абоната.

61. (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) При спазване на действащите правила за защита на лични данни А1 поддържа и съхранява регистри на всички жалби и молби, за които се прилага това условие, както и отговорите до тях за срок от 24 (двадесет и четири) месеца.

#### **XI.A. ПОЛУЧАВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ЦЕНИ И ЦЕНОВИ ПАКЕТИ И НОВИ УСЛУГИ ПО ДОГОВОРА ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГА**

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

#### **XII. ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ**

62. (Доп. съгласувано с Решение № 639/13.04.2006 г. на КРС; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. – В сила от 25.05.2018 г.) А1 обработва личните данни на абонатите/потребителите съгласно

„Политика за защита на личните данни на „А1 България“ ЕАД, публикувана на интернет страницата на дружеството и налична в търговските обекти на А1.

- 63. (Изм. и доп. съгласувано с Решение № 639/13.04.2006 г. на КРС; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. - в сила от 25.05.2018 г.) А1 съхранява данни, необходими за разплащане и за формиране на сметките на абонатите след приключване на повикването или връзката в срокове предвидени в действащото законодателство.
- 64. (Отм. - в сила от 25.05.2018 г.)
- 65. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) ; отм. - в сила от 25.05.2018 г.)
- 66. (Изм. съгласувано с Решение № 639/13.04.2006 г. на КРС; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър; отм. - в сила от 25.05.2018 г.)
- 67. (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.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър; отм. - в сила от 25.05.2018 г.)
- 68. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) При направена заявка А1 предоставя на абоната и детайлизирана справка за ползваните телефонни услуги, съгласно т. 30.В от настоящите Общи условия, за която може да се предвиди заплащане съгласно Ценоразписа.
- 69. (Изм. съгласувано с Решение № 639/13.04.2006 г. на КРС; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър; отм. - в сила от 25.05.2018 г.)
- 69.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; отм. - в сила от 25.05.2018 г.)
- 69.б. (Доп. съгласувано с Решение № 639/13.04.2006 г. на КРС; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър, отм. - в сила от 25.05.2018 г.)
- 69.в. Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър); отм. - в сила от 25.05.2018 г.)
- 69.г. (Доп. съгласувано с Решение № 639/13.04.2006 г. на КРС; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър, отм. - в сила от 25.05.2018 г.)
- 69.г. (Нова - в сила от 30.03.2012 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър), отм. - в сила от 25.05.2018 г.)
- 69.е. (Нова - в сила от 30.03.2012 г., отм. - в сила от 25.05.2018 г.)

**XII.A. (Изм. В сила от 06.08.2010 г.; изм. В сила от 07.01.2013 г.; изм. Във Връзка с Промяната В Търговския регистър) ВЗАИМООТНОШЕНИЯ НА АБОНАТА/ПОТРЕБИТЕЛЯ С А1 В КАЧЕСТВОТО МУ НА ПРИЕМАЩ ДОСТАВЧИК**

70. (Изм. В сила от 06.08.2010 г.; изм. В сила от 07.01.2013 г.; изм. Във Връзка с Промяната В Търговския регистър) Абонат/потребител подава заявление за преносимост на номер/номера до А1 или негов оправомощен дистрибутор или търговски представител. Заявлението следва да бъде съгласно образец, изготвен от А1, който съдържа реквизитите по т. 72.

71. (Изм. В сила от 06.08.2010 г.; изм. Във Връзка с Промяната В Търговския регистър) Абонатът/потребителят следва да заплати еднократна потребителска цена, в случай че А1 е определил такава цена в ценоразписа си. При заплащане на еднократната цена за пренасяне на номер при подаване на заявлението (в случай че такава се дължи) Абоната/потребителя получава разходооправдателен документ, който удостоверява факта на заплащането на таксата.

72. (Изм. В сила от 06.08.2013 г.; Изм. В сила от 07.01.2013 г.) Заявлението трябва да съдържа:

72.1. За Абонати/Потребители:

72.1.1. За физически лица български граждани - трите имена, единен граждански номер /ЕГН/;

72.1.2. За физически лица български граждани - непълнолетни потребители на предплатени услуги, които имат издадена лична карта - заявлението съдържа техните идентификационни данни, включително и съгласие за преносимост от законните им представители;

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

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

72.1.5. За Абонати/Потребители юридически лица:

72.1.5.1. За юридически лица и физически лица - еднолични търговци - наименование, съответен идентификационен код;

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

72.1.6. (Отм. - В сила от 07.01.2013 г.)

72.1.7. (Отм. - В сила от 07.01.2013 г.)



# A1

- 72.2. Номер/а или Номера /MSISDN/, за който/които се отнася заявлението за пренасяне;
- 72.3. (Отм. – В сила от 07.01.2013 г.)
- 72.4. Телефонен номер за Връзка с Абоната/Потребителя;
- 72.5. (Изм. – В сила от 07.01.2013г.) Подпис, трите имена на Абоната/Потребителя или упълномощения представител, дата и точен час на подаване на заявлението.
- 72.5.а. (Нов – В сила от 07.01.2013г.) Възможност за изрично писмено изявление на Абоната/Потребителя за стартиране на процедурата по пренасяне от момента на подаване на заявлението за пренасяне. Изявлението следва да бъде изрично подписано от Абоната/Потребителя.
- 72.5.б. (Нов – В сила от 07.01.2013г.) Възможност за изрично писмено изявление на Абоната/Потребителя за стартиране на процедурата по пренасяне 7 (седем) календарни дни след подаване на заявлението за пренасяне. Изявлението следва да бъде изрично подписано от Абоната/Потребителя.
- 72.5.в. (Нов – В сила от 07.01.2013г.) В случай, че абонатът/потребителят не е избрал някоя от Възможностите по т. 72.5.а. и т. 72.5.б. се приема, че е избрана Възможността по т. 72.5.б.
- 72.6. Декларация от Абоната/Потребителя, че посочените от него данни в заявлението са Верни.
- 72.7. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Писмено съгласие от страна на Абоната/Потребителя за прекратяване на договорните му отношения с Даряващия доставчик по отношение на номера/та, посочени в заявлението за преносимост, считано от датата на пренасяне на номера/та в мрежата на А1, както и декларация от страна на Абоната/Потребителя, че ще изпълни всички задължения, произтичащи от индивидуалния му договор с Даряващия доставчик в следната форма: *„Съгласен съм с договора за мобилни телефонни услуги, сключен с [име на Даряващия доставчик] да бъде прекратен по отношение на Номера/та, чието пренасяне заявявам с настоящото заявление за преносимост. Декларирам, че ще изпълня всички задължения, произтичащи от договора по предходното изречение включително но без да се ограничава до, задълженията свързани с неизпълнение на задълженията по този договор.“*
- 72.8. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Информирано съгласие, че в случай на прекратяване на процедурата за преносимост преди нейното приключване, Волеизявлението за прекратяване на договора с Даряващия доставчик и упълномощаването на А1, съгласно т. 64.8. по-долу се считат оттеглени, в следната форма:

# A1

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

- 72.9. (Изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Упълномощаване на А1 от страна на Абоната/Потребителя да прекрати договорните Взаимоотношения между Абоната/Потребителя и Даряващия доставчик в следната форма:

*„Упълномощавам „А1 България“ ЕАД:*

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

- 72.10. (Изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Съгласие от Абоната/Потребителя за предоставяне на данните на последния на А1, Включително необходимите лични данни, от страна на Даряващия доставчик в следната форма:

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

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

73. (Изм. В сила от 06.08.2010 г.) Заявлението трябва да отговаря и на следните условия:

- 73.1. Всички MSISDN в заявлението трябва да бъдат в мрежата на Даряващия доставчик.

- 73.2. Броят на Номерата, които могат да бъдат Включени в заявлението не е ограничен и зависи единствено от Крайния потребител.

- 73.3. (Изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) При наличието на изрично съгласие от страна на А1 заявлението може да съдържа и упълномощаване в обикновена писмена форма от Абоната до А1 за

заплащане на дължими плащания към Донора от името и за сметка на упълномощаващия Абонат.

- 73.а. (В сила от 06.08.2010 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 удостоверява факта на подаването на заявлението чрез предоставяне на копие от същото на Абоната/Потребителя.
74. (В сила от 06.08.2010 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Заявлението за пренасяне на Номер/а се подава лично от абоната/потребителя или пълномощник на абоната в магазин на А1. Заявлението може да се подава и при изрично оправомощен дистрибутор или при търговски представител на А1. Не се приемат заявления, подадени по поща, факс и електронна поща. Ако заявлението се подава чрез пълномощник, същият трябва да бъде надлежно упълномощен, съгласно изискванията на т. 7.3 от настоящите Общите условия.
75. При подаване на заявлението за пренасяне на Номер от потребител, лицето, приело заявлението извършва проверка на идентификацията на Абоната/Потребителя.
76. (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)
77. (Отм. – в сила от 30.03.2012 г.)
78. С подаване на заявление за пренасяне на Номер/а, абоната/потребителя се счита за уведомен за следното:
- 78.1. (В сила от 06.08.2010 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Задължението за заплащане на еднократната потребителска цена (в случай че такава се дължи, съгласно посоченото в ценоразписа на А1) за всеки заявен Номер.
- 78.2. Пренасянето на Номера може да е свързано с неизползване на целия предплатен кредит от потребителите с предплатен достъп.
- 78.3. Пренасянето на Номера може да е свързано с неизползване на безплатните минути, включени в пакет на абонат, който е пренесъл Номера/ата си.
- 78.4. 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.
- 78.5. Възможността 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.
- 78.6. Възможна загуба на ползвани от тях допълнителни услуги след пренасяне на номера.

- 78.7. (Нов - В сила от 06.08.2010 г.; изм. Във връзка с Промяната в Търговския регистър) Възможност за запазване или смяна на вида на сметката - абонамент или предплатени услуги при А1, като в случаите, на последваща преносимост на номера, които са част от първично предоставения на А1 номерационен капацитет и се предоставят като част от услуга с различна търговска марка, Абонатът/Потребителят има възможност да пренесе тези номера в мрежата на А1 единствено при условията, при които се предоставят услугите под тази търговска марка.
- 78.8. (Нов - В сила от 06.08.2010 г.) Уведомяване относно основанията за отказ за преносимост на номера/та.
- 78.9. (Нов - В сила от 06.08.2010 г.) Уведомяване относно причини за забавяне на преносимостта и осъществяването ѝ след определената крайна дата на пренасяне, както и за определената нова дата на пренасяне.
- 78.10. (Нов - В сила от 06.08.2010 г.) Уведомяване относно прозорец на преносимост и невъзможността за достъп до мрежата в този период.
- 78.11. (Нов - В сила от 06.08.2010 г.) Уведомяване относно възможното влошено качество на електронната съобщителната услуга в деня на пренасянето.
- 78.12. (Нов В сила от 07.01.2013 г.) Уведомяване относно възможността при използването на допълнителни услуги, различни от мобилна телефонна услуга или услуги в ценови пакет, 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.
79. При подаване на заявлението за пренасяне на Номер/а абонатът представя за проверка документите по т. 7 от настоящите Общи условия.
- 79а. (Нов - В сила от 06.08.2010 г.; изм. Във връзка с Промяната в Търговския регистър) В случай на оттегляне на заявлението за пренасяне съобразно предвиденото в настоящите Общи условия, заплатената цена по т. 21.1. и т. 22.2 не подлежи на възстановяване, а Крайният потребител е длъжен да върне предоставените му след подаване на заявлението за пренасяне и сключване на индивидуален договор под условие крайни електронни съобщителни устройства или оборудване, собственост на А1 В случай, че такива са му били предоставени.
- 79.6. (Нов В сила от 07.01.2013 г.) В случай, че абонатът/потребителят е избрал възможността по т. 72.5.а процедурата по пренасяне на номерата се стартира от момента на подаване на заявлението.



# A1

- 79.В. (Нов В сила от 07.01.2013 г.) В случай че абонатът/потребителят е избрал Възможността по т. 72.5.6. процедурата по пренасяне на номерата се стартира след изтичане на 7-дневния срок.
80. (Отм. – В сила от 06.08.2010 г.)
81. (Изм. В сила от 06.08.2010 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 може мотивирано да откаже преносимост само в следните случаи:
- 81.1. (Отм. – В сила от 06.08.2010 г.)
- 81.2. (Отм. – В сила от 06.08.2010 г.)
- 81.3. Абонатът/потребителят не притежава дееспособност за сключване на правни сделки и не е надлежно представляван от трето лице.
- 81.4. Заявлението е подадено от трето лице, което не е упълномощено по реда на Раздел II, т. 7.3 от настоящите Общи условия.
- 81.5. (Отм. – В сила от 06.08.2010 г.)
- 81.6. (Отм. – В сила от 06.08.2010 г.)
- 81.7. (Отм. – В сила от 06.08.2010 г.)
- 81.8. (Изм. В сила от 06.08.2010 г.) Абонатът/потребителят не е заплатил еднократната потребителска цена за преносимост на Номера/та, В случай че се дължи такава.
- 81.9. (Отм. – В сила от 06.08.2010 г.)
- 81.10. (Отм. – В сила от 06.08.2010 г.)
- 81.11. (Изм. В сила от 06.08.2010 г.) Предоставените от абоната/потребителя данни в заявлението са непълни и/или неточни.
- 81.12. При подаване на заявление за пренасяне на Номер/а не са предоставени документите, изискуеми съгласно настоящите Общите условия.
- 81.13. (Доп. В сила от 06.08.2010 г.) Налице е някое от общо приложимите основания за отказ за предоставяне на обществена телефонна услуга, предвидени в настоящите Общи условия.
- 81.14. (Доп. – В сила от 06.08.2010 г.; Изм. В сила от 07.01.2013 г.) В случаите, когато са налице неотстраними причини за отказ при Даряващия доставчик, както следва:
- 81.14.1. Номерът:
- 81.14.1.1 преди подаването на заявление за преносимост е несъществуващ или не е предоставен на Абонат или Потребител на Даряващия доставчик;
- 81.14.1.2 (Отм. – В сила от 07.01.2013 г.)

# A1

81.14.2. Даряващият доставчик вече е получил от Приемащ доставчик друго искане за пренасяне на същия номер, процедурата, по което още не е приключила;

81.14.3. (Отм. – В сила от 07.01.2013 г.)

82. (Изм. – В сила от 06.08.2010 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) В случаите по т. 81.3, т. 81.4, т. 81.8, т. 81.11 и т. 81.12, заявлението не се разглежда от А1 до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 (тридесет) дни от подаване на заявлението. Ако в посочените срокове недостатъците не бъдат отстранени, процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на А1. В останалите случаи процедурата по разглеждане на заявлението се прекратява с изричен писмен отказ на А1. В случаите на отстранима причина за отказ, включително в хипотезата на т. 82а, договорът на Абоната/Потребителя се счита продължен до прекратяване на процедурата с писмен отказ за преносимост или до реално осъществяване на процеса на преносимост, независимо от отправеното предизвестие за прекратяването му, като това продължаване не може да се счита за основание на начисляване на допълнителни неустойки, извън тези, които са уговорени в договора между абоната и Даряващия доставчик или в общите условия на даряващия доставчик;

82.а. (Нов – В сила от 06.08.2010 г.; изм. В сила от 07.01.2013 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 в качеството си на Приемащ доставчик не разглежда заявлението за преносимост и в случая, когато е налице отстранима причина за отказ при Даряващия доставчик – представените от А1 данни за Абоната/Потребителя са непълни и/или неточни. В този случай, заявлението не се разглежда от А1, до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 (тридесет) дни от подаване на заявлението. Ако в посочените срокове недостатъците не бъдат отстранени, процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на А1;

82а.1. (Отм. – В сила от 07.01.2013 г.)

82а.2. (Отм. – В сила от 07.01.2013 г.)

83. (Отм. – В сила от 06.08.2010 г.)

83б. (Отм. – В сила от 07.01.2013 г.)

83в. (Отм. – В сила от 07.01.2013 г.)

83г. (Отм. – В сила от 07.01.2013 г.)

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

85. (Изм. – В сила от 06.08.2010 г.; Изм. – В сила от 07.01.2013 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) При заявяване за пренасяне на повече от един Номер, А1 приема по избор на Абоната/Потребителя отделно заявление за преносимост за всеки отделен Номер, отделни заявления за указани от Абоната/Потребителя брой Номера или едно заявление за всички Номера. В случаите на подадено заявление за преносимост на повече от един Номер основанията за отказ по т. 81, както и основанията за отказ при Даряващия доставчик, се преценяват по отношение на всеки отделен Номер, включен в заявлението за пренасяне. По отношение на Номер/та от същото заявление за преносимост, спрямо който/които не са налице причини за отказ или спиране, процедурата по преносимост продължава, в случай че е налице изрично съгласие от страна на Абоната/Потребителя, изразено в заявлението за преносимост.
86. (Отм. – В сила от 06.08.2010 г.)
87. (Отм. – В сила от 06.08.2010 г.)
- 87.а. (В сила от 06.08.2010 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 се задължава да осигури равнопоставеност на Крайните потребители, които са се възползвали или са изявили желание да упражнят правото си за пренасяне на номер в мрежата му и собствените Крайни потребители.
- 87.б. (Нов – В сила от 06.08.2010 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 сключва договор за предоставяне на мобилни услуги с Абоната, който влиза в сила под условие, в случай че процесът на преносимост завърши успешно.
- 87.в. (Нов – В сила от 06.08.2010 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 уведомява Абоната/Потребителя за наличие на отговор по подаденото заявление за преносимост. В случай, че Абоната/Потребителя не се яви лично или чрез упълномощен представител при А1 или негов оправомощен дистрибутор в определения срок за отстраняване на недостатъците по подаденото заявление и/или са налице неотстраними основания за отказ при А1 или при Даряващия доставчик се счита, че е налице оттегляне на заявлението и упълномощаването за прекратяване на договорните отношения с Даряващия доставчик.
- 87.г. (Нов В сила от 07.01.2013 г.) В случай на пренесен номер поради техническа грешка, А1 връща номера на даряващия доставчик в срок до 24 (двадесет и четири) часа от констатирането на техническата грешка.

# A1

**XII.Б. (Изм. В сила от 06.08.2010 г.; изм. В сила от 07.01.2013 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) ВЗАИМООТНОШЕНИЯ НА АБОНАТА/ПОТРЕБИТЕЛЯ С А1 В КАЧЕСТВОТО МУ НА ДАРЯВАЩ ДОСТАВЧИК**

88. (Отм. – В сила от 06.08.2010 г.)

89. (Отм. – В сила от 06.08.2010 г.)

90. (Изм. В сила от 06.08.2010 г.; изм. – В сила от 07.01.2013 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 може мотивирано да откаже преносимост на Номера/ата от мрежата на А1 само в следните случаи:

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

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

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

90.4. (Изм. – В сила от 06.08.2010 г.) Номерът /MSISDN/:

90.4.1. (В сила от 06.08.2010 г.; Изм. – В сила от 07.01.2013 г.) преди подаване на заявлението за преносимост е несъществуващ или не е предоставен на Абонат или Потребител на Даряващия доставчик;

90.4.2. (Отм. – В сила от 07.01.2013 г.)

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

90.6. (В сила от 06.08.2010 г.; изм. – В сила от 07.01.2013 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 вече е получил от Приемащ доставчик друго искане за пренасяне на същия номер, процедурата, по което още не е приключила;

90.7. (Отм. – В сила от 07.01.2013 г.)

90.8. (Отм. – В сила от 07.01.2013 г.)

90.9. (Отм. – В сила от 07.01.2013 г.)

90.10. (В сила от 06.08.2010 г.; Изм. – В сила от 07.01.2013 г.) 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 – наименование и съответен идентификационен код;
- в) за чуждестранни лица – имена и личен номер или номер на валиден документ за самоличност;
- г) за организации, които нямат статут на юридическо лице – съответен идентификационен код и трите имена на представляващия.



# A1

91. (Отм. – В сила от 06.08.2010 г.)
92. (Отм. – В сила от 06.08.2010 г.)
93. (Отм. – В сила от 06.08.2010 г.)
94. (Отм. – В сила от 06.08.2010 г.)
- 94.1. (Отм. – В сила от 06.08.2010 г.)
- 94.2. (Отм. – В сила от 06.08.2010 г.)
- 94.3. (Отм. – В сила от 06.08.2010 г.)
- 94.4. (Отм. – В сила от 06.08.2010 г.)
- 94.5. (Отм. – В сила от 06.08.2010 г.)
95. (Изм. – В сила от 06.08.2010 г.; изм. – В сила от 30.03.2012 г.; изм. – В сила от 07.01.2013г.; изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 се задължава при наличие на техническа възможност и в съответствие с определените дневни лимити за пренасяне на номера да осигури пренасяне на Номера/та в срок до 2 (два) работни дни, считано от стартиране на процедурата за преносимост или отстраняване на недостатъците по заявлението и включва прозорец на преносимост не по-голям от 5 (пет) часа. В случай на забавяне поради технически проблеми, изразяващи се във временно спиране на система, при Даряваща или Приемаща мрежа, която обслужва процеса на преносимостта на номера, А1 и Приемащият доставчик определят новата дата на пренасяне, за която Приемащият доставчик информира абоната/потребителя.
- 95.1. (Нов - В сила от 07.01.2013 г.; изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) В случаите на отстранявана причина за отказ, договорът на Абоната/Потребителя с А1 се счита продължен до прекратяване на процедурата с писмен отказ за преносимост или до реално осъществяване на процеса на преносимост, независимо от отправеното предизвестие за прекратяването му, като това продължаване не може да се счита за основание на начисляване на допълнителни неустойки, извън тези, които са уговорени в договора между абоната и А1 или в Общите условия.
96. (Отм. — В сила от 06.08.2010 г.)
97. (Отм. - В сила от 06.08.2010 г.)
- XII.B. ИНФОРМИРАНЕ ЗА ПРЕНЕСЕНИ НОМЕРА**
98. (Изм. – В сила от 06.08.2010 г.; изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 информира безвъзмездно своите абонати/потребители в случай, че те осъществяват изходящи повиквания към първично

предоставените на дружеството номера от Националния номерационен план, пренесени в мрежата на други доставчици, като предлага алтернативна възможност на абонатите/потребителите да реализират повикването или да го прекратят. Тази услуга може да бъде деактивирана по желание на абоната/потребителя, с изключение на случаите, в които викацият абонат/потребител ползва услуги в условията на международен роуминг. Деактивирането се извършва по отношение на всички повиквания към пренесени от мрежата на А1 номера.

99. (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.) Информирането за пренесените номера по т. 98 ще се осъществява чрез звуков сигнал с продължителност 3 (три) секунди и технически параметри съгласно Приложение № 3 към Функционалните спецификации за осъществяване на преносимост на национално значими номера при промяна на доставчика на обществена мобилна телефонна услуга (обн. ДВ, бр. 8 от 25.01.2008 г., изм. ДВ бр. 26/2010 г., наричани по-долу „Функционални спецификации“). След изтичането на звуковия сигнал ще бъдат предоставени 2 (две) секунди за избор за прекратяване или реализиране на повикването.

**XII Г. ПРОЦЕДУРА ЗА УСТАНОВЯВАНЕ НА НЕПРАВОМЕРНО ПРЕНАСЯНЕ НА НОМЕРА** (Изменение и допълнение – в сила от 15.05.2011 г.) във Връзка с чл.24 от Функционалните спецификации за осъществяване на преносимост на национално значими номера при промяна на доставчика на обществена мобилна телефонна услуга (обн. ДВ, бр. 8 от 25.01.2008 г., изм. ДВ бр. 26/2010 г.) и Процедура за установяване на неправомерно пренасяне на номера – Приложение към Процедурата за преносимост на мобилни номера, подписана между операторите)

100. Процедурата за установяване на неправомерно пренасяне на номера може да започне по инициатива на Приемащия доставчик, Даряващия доставчик или по искане на Абоната/Потребителя.
- 100.а. Неправомерно пренасяне по смисъла на т. 100 представлява пренасяне на Номер/а в мрежата на доставчик от домейна на преносимост, без да е налице валидно изразено съгласие на Абоната/ Потребителя за пренасяне на номер/а. Случаите на неправомерно пренасяне включват:
- 100.а.1. пренасяне на Номер/а, които не са били заявени за пренасяне от страна на Абоната/ потребителя и/или за които липсват изискуемите за правомерно пренасяне документи;
- 100.а.2. пренасяне на Номер/а без да е налице представителна Власт на лицето, подало заявление за пренасяне. Наличието/ липсата на представителна Власт се преценява към момента на подаване на заявлението за преносимост;

- 100.а.3. пренасяне на Номер/а, спрямо които са били налице неоправими причини за отказа при Даряващия и/или при Приемащия доставчик към момента на подаване на заявлението за преносимост или в случай че са били налице поправими причини за отказ, същите не са били отстранени в предвидения срок;
- 100.а.4. пренасяне на номера спрямо които е бил извършен отказ от преносимост в установения за това срок, но Приемащия или Даряващия доставчик не са уведомили съответния друг доставчик за отказа.
- 100.б. Абонат/Потребител може да подаде искане за установяване на неправомерно пренасяне до Даряващия и/или до Приемащия доставчик в срок до два месеца след пренасяне на номера/та за абонати, които ползват услуги по договор при Приемащия доставчик и в срок до три месеца за потребители на предплатени услуги при Приемащия доставчик.
- 100.в. Искането по т. 100.б от настоящата процедура се подава в писмена форма лично от Абоната/Потребителя или негов надлежно оправомощен представител в търговски обект на Даряващия и/или до Приемащия доставчик, негов надлежно оправомощен дистрибутор или търговски представител. Искането следва да съдържа описание на основанията за неправомерно пренасяне. Не се приемат анонимни искания, както и искания, подадени по поща, факс или електронна поща.
- 100.г. В случай че процедурата започва по инициатива на Приемащия и/или Даряващия доставчик, доставчикът по чиято инициатива е започнала процедурата уведомява Абоната/ Потребителя.
- 100.д. След получаване на искането/сигнала, Приемащият и Даряващият доставчик проучват фактическите обстоятелства по случая и документите, въз основа на които е осъществено пренасянето, като разглеждат случая в срок до две седмици от получаване на искането/сигнала. Те следва да вземат решение дали е налице неправомерно пренасяне в срока по предходното изречение.
- 100.е. В случай че не се постигне съгласие в срока по т. 100.д., се организира среща, на която Приемащият доставчик представя оригиналите на документите, въз основа на които е осъществен процеса на пренасяне. На срещата по предходното изречение Приемащият и Даряващият Доставчик следва да поканят и Абоната/ Потребителя.
- 100.ж. Приемащият и Даряващият доставчик следва в едноседмичен срок след процедурата по т.100.е да вземат решение дали е налице неправомерно пренасяне на Номер/а или не са налице основания да се приеме, че пренасянето е неправомерно.
- 100.з. В случай че в срока по т. 100.ж. Приемащият и Даряващият доставчик не могат да постигнат съгласие, процедурата се прекратява.

- 100.и. Абонатът/ Потребителят, се уведомява за решението на Приемачия и Даряващия доставчик или за прекратяване на процедурата.
- 100.й. В случай че е установено неправомерно пренасяне, Приемачият доставчик връща Номера/та на Даряващия доставчик по реда на Процедура за преносимост на мобилни номера. За процедурата по предходното изречение не се прилагат разпоредбите на Процедура за преносимост на мобилни номера, като действията по пренасяне се съгласуват между доставчиците в дух на добра воля и при прилагане по аналогия на съответните разпоредби за преносимост, доколкото са приложими.
- 100.к. В хипотезата по т. 100.й. договорът на Абоната/ Потребителя с Приемачия доставчик се счита за прекратен без отговорност за Абоната/Потребителя от датата на пренасяне на съответния Номер/а в мрежата на Даряващия доставчик. Договорът на Абоната с Даряващия доставчик се счита за възстановен с обратна сила от дата на пренасяне. Абонатът/Потребителят не дължи плащания за ползвани услуги към Приемачия доставчик. Когато обект на неправомерно пренасяне са били само част от номерата, пренесени в едно заявление, този член се прилага само към неправомерно пренесените номера.
101. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Отношенията между Абоната/потребителя и А1 в качеството му на нов Приемач доставчик се уреждат съобразно настоящите Общи условия и/или договора с Абоната/ потребителя.

### **XIII. ВЛИЗАНЕ В СИЛА НА ИЗМЕНЕНИЕТО И ДОПЪЛНЕНИЕТО (отм.)**

### **XIV. ПРОМЕНИ В ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ**

102. (Изм. в сила от 06.08.2010 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Настоящите Общи условия могат да бъдат изменени и допълвани по инициатива на А1 или на Комисията за регулиране на съобщенията.
103. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Измененията на Общите условия се извършват по реда, предвиден в Закона за електронните съобщения. При промяна на настоящите Общи условия А1 се задължава да ги публикува на страницата си в Интернет и да ги представи на видно място в магазините си в срок от 30 (тридесет) дни преди влизането им в сила.

### **XV. ПРАВА НА ЗАВАРЕНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ И АБОНАТИ**

104. Настоящите Общи условия се прилагат и за заварените абонати и потребителите към датата на влизането им в сила.