

Условия на Абонаментен план Интернет за дома, валиден до 02.06.2021

В сила от 03.06.2021 г. за всички текущи клиенти, ползващи абонаментни планове Интернет за дома, с включени 100 GB за домашен интернет на максимално достижима скорост до 25 Mbps за download и до 5 Mbps за upload, месечният обем трафик на максимална скорост от 100 GB се увеличава на 200 GB. Останалите условия по плановете не се променят.

Промяната е с цел подобряване на клиентското изживяване и намаляване на прекратените договори за тази услуга.

12 месеца 21,99 лв./месец	24 месеца 19,99 лв./месец	безсрочен 24,99 лв./месец
100 GB	↓ 25 Mbs ↑ 5 Mbs	19,99 лева
Включени GB на максимална скорост	Максимална скорост за download/upload	еднократната такса за ползване на Wi-Fi рутера
ЗАЯВИ УСЛУГАТА ОТ ВКЪЩИ		

12 месеца 21,99 лв./месец	24 месеца 19,99 лв./месец	безсрочен 24,99 лв./месец
100 GB	↓ 25 Mbs ↑ 5 Mbs	безплатно
Включени GB на максимална скорост	Максимална скорост за download/upload	без еднократна такса за ползване на Wi-Fi рутер
ЗАЯВИ УСЛУГАТА ОТ ВКЪЩИ		

12 месеца	21,99 лв./месец	24 месеца	19,99 лв./месец	безсрочен	24,99 лв./месец
-----------	--------------------	-----------	--------------------	-----------	--------------------

100 GB

Включени GB на максимална скорост

↓ **25**Mbs ↑ **5**Mbs

Максимална скорост за
download/upload

49,99
лева

еднократната такса за ползване на
Wi-Fi рутера

ЗАЯВИ УСЛУГАТА ОТ ВКЪЩИ

Как работи?



Как да активираш?

1. Ела в магазин на Теленор
2. Консултант проверява дали на твоя адрес можем да предоставим услугата
3. Сключваш договор за услугата и получаваш Wi-Fi рутер
4. Прибираш се и включваш рутера
5. Въвеждаш Wi-Fi мрежата във всички устройства, които пожелаеш
6. Сърфирай на воля в интернет
7. Управлявай през приложението MyTelenor

Вземи още допълнителни пакети

Добави 25 GB	Как да активирам? През мобилното приложение MyTelenor	5.99 лв./ еднократен пакет
Добави 50 GB	Как да активирам? През мобилното приложение MyTelenor	9.99 лв./ еднократен пакет
Статичен IP адрес	Как да активирам? В магазин на Теленор	1.99 лв./ месец
Wi-Fi repeater	От къде да закупя? В нашия електронен магазин myk	36.99 лв. с ДДС

Условия

Условия за услугата Интернет за дома

Услугата „Интернет за дома“ предоставя интернет свързаност за частни и бизнес клиенти. Услугата се предоставя само на конкретен адрес на ползване, посочен в договора.

При активация на услугата, се прави предварителна проверка на техническата възможност за предоставяне на услугата на конкретния адрес на клиента. Процесът по активация се завършва само при наличие на техническа възможност на конкретния адрес.

Клиентът получава устройство 4G Wi-Fi рутер и SIM карта за достъп до мрежата на Теленор от посочения от клиента адрес. Устройството се инсталира от клиента в неговите помещения според инструкциите на производителя на устройството.

При избрана продължителност на договора от 12 месеца или без срок, клиентът заплаща допълнително еднократна такса за ползване на устройството и еднократна такса за активация.

Максималната скорост за ползване на услугата е до максимум от 25 Mbps за сваляне и до максимум от 5 Mbps за качване, като параметрите на услугата могат да варират.

Клиентът ползва Интернет на максимална скорост в размер на 100 GB в рамките на отчетния период. При изчерпване на обема от данни на максимална скорост, скоростта на връзката се ограничава до максимум от 256 kbps за сваляне и качване до края на отчетния период.

Услугата е налична само и единствено в рамките на посочена от клиента адрес. При промяна на адрес се прави отново проверка на техническата възможност за новия адрес, предоставен от клиента. Теленор има правото да откаже предоставянето на услугата на новия адрес.

Подробна информация за условията на услугата е налична в секция „Въпроси и отговори“.

Всички текущи клиенти на услугата Интернет за дома, които са сключили договор преди 28.01.2020 и са на някой от двата абонаментни плана, посочени по-долу, в периода от 13.04.2020 до 13.07.2020 получават бонус допълнителен обем трафик безплатно както следва:

- за абонаментен план Интернет за дома 17.99 с включени 50 GB за домашен интернет на максимално достижима скорост до 15 Mbps за download и до 2 Mbps за upload – месечният обем трафик на максимална скорост от 50 GB се увеличава временно на 100 GB
- за абонаментен план Интернет за дома 19.99 с включени 75 GB за домашен интернет на максимално достижима скорост до 21 Mbps за download и до 4 Mbps за upload – месечният обем трафик на максимална скорост от 75 GB се увеличава временно на 100 GB.

След изтичане на посочения период, месечните обеми трафик на максимална скорост ще бъдат възстановени обратно до тези посочени в договорите, а именно: за абонаментен план Интернет за дома 17.99 – 50 GB и за абонаментен план Интернет за дома 19.99 – 75 GB.

Условия за пакети Добави

За пакетите Добави

Пакетите „Добави 25 GB“ и „Добави 50 GB“ са еднократни пакети за интернет на максимална скорост, които могат да се активират само към услугата Интернет за дома. Пакетите Добави 25 GB и Добави 50 GB, могат да се ползват само на адреса на ползване на услугата Интернет за дома.

Валидност

Пакетите Добави са валидни от датата на активация до края на текущия отчетен период. Неизразходваните GB не се прехвърлят за ползване в следващ отчетен период.

Активация

Активирането на пакет Добави е възможно през мобилното приложение [MyTelenor](#), както и през страницата [turbo.lp.telenor.bg](#) достъпна през всяко устройство, ползващо интернет връзката на услугата Интернет за дома.

Допълнителни пакети „Добави 25 GB“ и „Добави 50 GB“ могат да бъдат закупени по всяко време на съответния отчетен период, с изключение на деня на фактуриране, и в случай, че не е активен друг допълнителен пакет за интернет. Потреблението на допълнителен пакет Добави започва след изразходване на включените GB в абонаментния план или изразходване на GB от друг активен допълнителен пакет за интернет.

Активацията на пакет Добави в деня на фактуриране не е възможна.

Например: ако месечната ви сметка се фактурира на 10-то число от месеца, то на 10-то число от месеца няма да можете да активирате пакет Добави.

Скорост на връзката

Трафикът от пакет Добави се ползва с максималната скорост на услугата, съгласно условията на тарифния план. При изчерпване на трафика включен в пакет Добави, скоростта на връзката се ограничава до максимум от 256 kbps, което е максималната скорост на сваляне и качване при изчерпване на GB на висока скорост.

В случай, че включените GB са изразходени и не е закупен пакет Добави, ползването на услугата Интернет за дома може да продължи със скорост от максимум 256 kbps за сваляне и качване до края на отчетния период без допълнително таксуване, съгласно условията на тарифния план за услугата Интернет за дома.

Фактуриране и заплащане

Пакет Добави се фактурира и се заплаща заедно с ползваните услуги по договора за услугата Интернет за дома, към който е бил активиран пакетът Добави, за съответния месец.

Wi-Fi устройство

Wi-Fi устройство



Заедно с услугата Интернет за дома, ти предоставяме за ползване и 4G Wi-Fi рутер модел Huawei B311, който има следните характеристики:

- Cat 4
- 1 Gigabit Ethernet порт за LAN/WAN
- Wi-Fi: 2.4 GHz, стандарти 802.11b/g/n
- Възможност да се свържат до 32 Wi-Fi устройства (препоръчваме свързването на по-малък брой устройства едновременно за по-добро потребителско изживяване)
- VPN client service: L2TP, PPTP
- Включена външна антена, която се монтира на гърба на рутера, за осигуряване на по-добро покритие на закрито.
- Възможност за конфигуриране на Guest профил за Wi-Fi мрежата
- Възможност за управление на рутера през Web интерфейс и през смарт приложението HUAWEI AI Life (HUAWEI Smart Home).

Информация за това как можеш да влезеш в интерфейса за управление на устройството има в Краткото ръководство от комплекта на рутера или можеш да изтеглиш от [myk](#).

Въпроси и отговори

Какво представлява услугата „Интернет за дома“?

С услугата „Интернет за дома“ получаваш Интернет връзка въкъщи и домашна Wi-Fi мрежа. Интернет връзката се осъществява през мобилната мрежа. Услугата инсталираш лесно и бързо сам като няма нужда от прекарване на кабели или посещение от професионален екип.

Кой може да се абонира за услугата?

Услугата е достъпна за частни и бизнес клиенти след проверка в магазин на Теленор за покритието на съответния адрес.

За кого е подходяща тази услуга?

„Интернет за дома“ е подходящо решение за потребители, които търсят бързо, гъвкаво и ефективно решение за интернет връзка. След абониране получаваш Wi-Fi устройство, което е готово за ползване в мрежата на Теленор без необходимост от специална инсталация. Услугата е много подходяща за ползване на места, където няма изградена кабелна инфраструктура, както и за клиенти, които не искат да правят допълнително окабеляване въщи. Много добър вариант е и за клиенти, които имат нужда от временно ползване на интернет услуга, без да могат да се обвържат със срок за ползване.

Каква е скоростта?

Максималната скорост на сваляне е до 25 Mbps, а на качване е до 5 Mbps. Параметрите на услугата могат да варират в зависимост от натоварването на мрежата.

Какво е устройството, с което предлагате услугата?

Услугата се предлага с два модела рутери с еднакви характеристики - Huawei B311s-220 и Huawei B311-221. В комплекта на рутера има включена външна антена, която трябва да монтираш според инструкциите на производителя с цел осигуряване на по-добро покритие въщи. В специалния слот трябва да поставиш предоставената от Теленор SIM карта. Рутерът трябва да бъде постоянно включен в електрическото захранване, за да може да работи услугата. Препоръчваме Wi-Fi рутерът да бъде поставен в близост до прозорец.

Плащам ли за устройството?

При сключване на договор за услугата, задължително получаваш за ползване и устройство (Wi-Fi рутер). В зависимост от продължителността на избрания срок на договора за услугата, има следните варианти за еднократна такса за ползване на устройството:

- при договор за 24 месеца – без еднократна такса за ползване на Wi-Fi рутер
- при договор за 12 месеца – еднократната такса за ползване на Wi-Fi рутера е 19,99 лв. с ДДС
- при безсрочен договор – еднократната такса за ползване на Wi-Fi рутера е 49,99 лв. с ДДС

При прекратяване на договора за услугата, трябва да ни върнеш предоставеното устройство в пълен комплект и в добро състояние. В противен случай е необходимо за платиш неустойка за устройството.

Мога ли да си купя устройството?

Не. Устройството се предоставя от Теленор за ползване, но при прекратяване на договора за услугата, трябва да го върнеш.

Мога ли да променям Wi-Fi настройките на устройството, което ми предоставяте?

Да. Препоръчително е да смените паролата за Wi-Fi мрежата на рутера. Това може да стане през интерфейса за управление на устройството. Информация за това как можете да влезнете в интерфейса за управление на устройството има в Краткото ръководство от комплекта на рутера или можете да изтеглите от [тук](#).

Колко устройства могат да се свържат към рутера?

Теоретичният максимум е 32 устройства, но ние препоръчваме свързането на по-малък брой устройства за по-добро потребителско изживяване.

Мога ли да местя устройството на други адреси?

Възможно е да промениш адреса на ползване на услугата само при наличие на техническа възможност на новия адрес. Смяната на адреса на ползване на услугата става като посетиш наш магазин. Таксата за смяна на адрес е в размер на 9,99 лева с ДДС. Ако включиш устройството на адрес, който е различен от адреса на ползване, посочен в договора за услугата, тя няма да работи.

Мога ли да ползвам услугата с друго устройство?

При сключване на договора за услугата ние задължително ти предоставяме подходящо устройство (Wi-Fi рутер), с което можеш да ползваш услугата. Въпреки това няма техническо ограничение, ако решиш да ползваш услугата с друго устройство, стига то да е сертифицирано за работа в страните от ЕС, да поддържа необходимите стандарти и да има необходимите технически характеристики: LTE Wi-Fi router, Cat4, 3GPP Release 9, LTE B1/B3/B7/B8/B20; UMTS B1/B8.

Какво се случва с устройството при прекратяване на договора?

При прекратяване на договора е необходимо да върнеш рутера, който сме ти предоставили, в добро състояние в наш магазин. В противен случай ще бъде начислена неустойка за устройството.

Какво се случва след изчерпването на 100-те GB?

Пакетът със 100 GB е за Интернет на максимална скорост в рамките на един месец. След изчерпването на пакета можеш да продължиш да използваш с неограничен обем данни, но с намалена скорост от максимум 256 kbps за сваляне и максимум 256 kbps за качване. С началото на новия отчетен период, ще получиш нови 100 GB на максимална скорост.

Можеш да активираш и допълнителен пакет „Добави 25 GB“ или „Добави 50 GB“ за домашен интернет на максимална скорост през мобилното приложение MyTelenor или през turbo.lp.telenor.bg достъпна от всяко устройство, което ползва интернет връзката на съответната услуга Интернет за дома.

Как мога да проверявам потреблението си?

Текущото си потребление можеш да проверяваш през мобилното приложение MyTelenor. За достъп до мобилното приложение MyTelenor и другите ни дигитални канали е необходимо да регистрираш свой Теленор профил за номера на твоята услуга Интернет за дома. Това става като посочиш твоя имейл адрес в предпочитан от теб магазин на Теленор. С Теленор профил получаваш достъп до всички дигитални канали на Теленор и възможност да управляваш услугите си, да проследяваш потреблението си, да плащаш сметките си онлайн, както и да активираш нови услуги и допълнителни пакети. Повече информация виж [тук](#).

Текущото си потребление можеш да проверяваш и през страницата turbo.lp.telenor.bg достъпна през всяко устройство, което ползва интернет връзката на съответната услуга Интернет за дома.

Мога ли да закупя допълнителни пакети на максимална скорост?

Можеш да активираш допълнителни пакети „Добави 25 GB“ и „Добави 50 GB“ за домашен интернет на максимална скорост през мобилното приложение MyTelenor или през turbo.lp.telenor.bg.

Как мога да закупя допълнителни пакети интернет на максимална скорост?

Допълнителни пакети за домашен интернет можеш да закупиш през мобилното приложение MyTelenor. За достъп до MyTelenor е необходимо да зададеш имейл адрес в предпочитан от теб магазин на Теленор, за да можеш да създадеш Теленор профил. С Теленор профил получаваш достъп до всички дигитални канали на Теленор и възможност да управляваш услугите си, да проследяваш потреблението си, да плащаш сметките си онлайн, както и да активираш нови услуги и допълнителни пакети. Повече информация виж [тук](#).

Допълнителни пакети за домашен интернет можеш за закупиш и през страницата turbo.lp.telenor.bg достъпна през всяко устройство, което ползва интернет връзката на съответната услуга Интернет за дома.

Кога мога да активирам допълнителен пакет интернет на максимална скорост?

Допълнителен пакет за домашен интернет Добави може да се активира по всяко време на съответния отчетен период, с изключение на деня на фактуриране, и в случай, че не е активен друг допълнителен пакет за интернет. Активация на пакет Добави в деня на фактуриране не е възможна.

Колко пакета мога да активирам?

Няма ограничение колко пъти може да се активира допълнителен пакет в рамките на един отчетен период.

Колко време са валидни допълнителните пакети интернет на максимална скорост? —

Допълнителните пакети за домашен интернет са валидни от момента на активацията до изчерпване на включените GB на максимална скорост или до края на отчетния период. Неизразходваните GB не се прехвърлят за ползване в следващ отчетен период.

Ако закупу допълнителен пакет, той ще се поднови ли автоматично след изчерпване на мегабайтите? —

Не. Допълнителните пакети за домашен интернет Добави са еднократни и са активни до изчерпване на включените GB на максимална скорост или до края на отчетния период и не се подновяват автоматично.

Как се начисляват таксите за допълнителните пакети интернет на максимална скорост? —

Таксите за активираните допълнителни пакети за домашен интернет Добави се начисляват в следващата месечна сметка за услугата Интернет за дома.

Предлагате ли статичен IP адрес? —

Теленор предлага възможност да активираш статичен IP адрес като допълнителна услуга в случай, че имаш нужда. Тази допълнителна услуга се заплаща всеки месец с такса от 1,99 лева с включен ДДС. Услугата е активна до момента на нейното деактивиране. Един клиент има възможност да активира само един статичен IP адрес.

Какво става ако на мястото, където ползвам услугата, се окаже, че няма покритие? —

Преди да се абонираш, на място в магазина нашите консултанти правят системна проверка за качеството на покритието на услугата на твоя адрес. Ние ще позволим активиране на услугата само в случай, че имаме техническа възможност за предоставяне на услугата на конкретния адрес. В случай, че си се абонираш за услугата, но въпреки срещнеш затруднения в ползването на интернет услугата, се обади на нашия отдел за обслужване на клиенти на телефон 123 (или 089123 от номера на други оператори). Ще ти бъде оказано незабавно съдействие.

Дължа ли неустойки при предсрочно прекратяване на услугата? —

Ако си избрал срочен договор от 12 и 24 месеца, при предсрочно прекратяване ще дължиш неустойки в размер на до 3 месечни вноски за физически лица и 200 лева без ДДС за бизнес клиенти. В случай, че при прекратяването на договора не върнеш предоставеното устройство, ще бъде начислена неустойка за устройството.

Има ли допълнителни такси за активация? —

Таксата за активация зависи от избраната продължителност на договора, както следва:

- при договор за 24 месеца – без еднократна такса за активация
- при договор за 12 месеца – еднократна такса за активация в размер на 9,99 лв. с ДДС
- при безсрочен договор – еднократна такса за активация в размер на 9,99 лв. с ДДС

Ако Wi-Fi мрежата не покрива добре жилището ми, какво мога да направя? —

Заедно с услугата Интернет за дома ние предоставяме за ползване и 4G / Wi-Fi рутер, който осигурява домашна Wi-Fi мрежа. Въпреки това, в случай, че предоставеният рутер не покрива напълно твоето жилище и имаш нужда от по-голямо покритие на домашната Wi-Fi мрежа, можеш да разшириш това покритие чрез инсталиране на т.нар. Wi-Fi repeater / Wi-Fi extender. През нашия електронен магазин можеш да поръчаш модела HUAWEI WS318n. Това е устройство, което хваща сигнала на твоята домашна Wi-Fi мрежа и го усилва така, че да имаш по-голямо Wi-Fi покритие у дома. Повече информация за това устройство можеш да видиш [тук](#).