

ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ЙЕТТЕЛ БЪЛГАРИЯ ЕАД ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ЕЛЕКТРОННИ СЪОБЩИТЕЛНИ УСЛУГИ

/В сила от 10.09.2010 г., Изменени на 21.09.2010 г., изменени на 29.02.2012 г., изменени на 04.06.2012 г., изменени на 17.08.2012г., изменени на 18.10.2012 г., изменени на 07.12.2012 г., изменени на 08.04.2013 г., изменени на 18.06.2013г. изменени на 30.04.2016г., изменени на 30.06.2017г.; изменени на 20.09.2018г.; изменени на 12.04.2021 г., изменени на 01.07.2022 г., изменени на 04.09.2022 г., изменени на 15.08.2023 г., изменени на 15.12.2024 г./

Изменени на 01.03.2022 г. във връзка с промяната на търговското наименование на оператора на „Йеттел България“ ЕАД и на търговската марка на „Yettel“. Навсякъде в текста „Теленор България“ ЕАД и „Теленор“ се променят на, съответно, „Йеттел България“ ЕАД“ и „Yettel“.

I. Общи положения

1. (изм. и доп. 30.04.2016г., изм. 15.12.2024 г.) С настоящите Общи условия се уреждат взаимоотношенията между Йеттел България ЕАД (наричано по-долу за краткост „Yettel“), ЕИК 130460283, със седалище и адрес на управление гр. София, п. к. 1766, ж.к. „Младост“ 4, Бизнес Парк София, сграда 6, и потребителите на мобилната телефонна услуга и другите услуги, предоставяни от Yettel чрез някоя от електронните съобщителни мобилни наземни мрежи, съгласно издадените на дружеството разрешения, наричани събирателно по-нататък „Мрежата“.

2. Услугите се осигуряват от Yettel въз основа на индивидуален договор, в писмена форма, сключен със съответния потребител. Освен въз основа на индивидуален договор, услугите се осигуряват от Yettel и като предплатени услуги - чрез факта на инсталиране на SIM карта за предплатени услуги в крайно устройство и генериране на първото изходящо телефонно повикване. По силата на индивидуален договор с един потребител, Yettel може да предоставя услуги на един или повече потребители. За неуредените в индивидуалния договор случаи се прилагат съответните разпоредби на Общите условия. Общите условия са неразделна част от индивидуалния договор между Yettel и потребителите, и имат задължителна сила за тях, освен ако не е изрично уговорено друго в индивидуалния договор.

3. Индивидуалният договор влиза в сила съобразно предвиденото в него. Упражняването на правото на отказ в 7 дневен срок от сключване на договора, където е приложимо, не освобождава потребителя от задължението му да заплати съответна част от месечния абонамент за времето, през което е ползвал услугата, цената на всички използвани услуги, не включени в месечния абонамент, както и всички дължими суми съгласно индивидуалния договор с потребителя.

3а. (изменен 21.03.2008 г.) До изтичане на първоначалния срок на действие на индивидуалния договор, в случай, че такъв е изрично предвиден в него, потребителят се задължава:

- а) да не прекратява едностранно договора;
- б) да не подава молба за временно спиране ползването на услугите;
- в) да не извършва други действия, изрично забранени с индивидуалния договор.

3б. (отменен)

3в. (отменен)

3г. (отменен)

4. (изм. на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.) Потребителят се счита уведомен за тези Общи условия от датата на предоставянето на достъп до тях и се счита за обвързан с тях след приемането им. Последващи промени на Общите условия са задължителни и обвързващи за потребителя съгласно предвиденото в настоящите Общи условия и приложимото законодателство

5. Общите условия могат да бъдат изменяни и допълвани по инициатива на Yettel, на потребителите или на Комисията за регулиране на съобщенията. Измененията и допълненията на Общите условия се извършват по реда, предвиден в Закона за електронните съобщения. Yettel информира за измененията потребителите, като публикува на страницата си в интернет изменените Общи условия в срок не по-кратък от 30 (тридесет) дни преди влизането им в сила. В случай на препратки, съдържащи се в договори или в други документи, подписани, преди датата на влизане в сила на изменения и допълнения на Общите условия, към текстове от Общите условия с променена номерация, то препратките ще се считат направени към съответните преномерирани текстове.

6. Yettel осигурява публичност, достъпност и актуалност на Общите условия, на своята интернет страница, находяща се на адрес Yettel.bg, както и предоставя на потребители копия, на хартиен носител, от Общите условия във всеки свой търговски център, както и в търговските центрове на своите дистрибутори и партньори.

II. Услуги, предоставяни от Yettel

7. Yettel предоставя услуги на потребителите си при условията на действащото законодателство, включително Закона за електронните съобщения и подзаконовите нормативни актове и административни актове по неговото прилагане. За обслужване от Мрежата, потребителят следва да:

- а) притежава валидна лична СИМ карта, регистрирана в базата данни на Мрежата;
- б) използва само Крайни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащото българско законодателство.

8. (изм. и доп. 30.04.2016г., изм. 15.12.2024 г.) Yettel предоставя чрез Мрежата електронни съобщителни услуги съгласно, технологичните възможности на Мрежата и зоните на тяхното обслужване, както следва:

- а) Гласови услуги по Мрежата, както и допълнителните услуги в зоната на обслужване на Мрежата;
- б) (отм. 15.12.2024 г.);
- в) Услуги за осъществяване на спешни повиквания. Yettel осигурява безплатен достъп до услугите за спешни повиквания към единен европейски номер за спешни повиквания 112, както и до службите “Спешна медицинска помощ”, Национална служба “Полиция” и Национална служба “Пожарна безопасност и защита на населението” до окончателно прекратяване на индивидуалния договор между потребителя и Yettel.
- г) Достъп до услуги с безплатен достъп – чрез тази услуга, потребител, на когото е предоставен за ползване номер с код 0800, може да бъде достъпен за повиквания към този номер, като цената на разговорите се заплаща от него;
- д) Достъп до услуги с добавена стойност – чрез тази услуга се осъществяват повиквания и/или се изпращат кратки съобщения до абонатни номера за предоставяне на услуги с добавена стойност, като цената на минута разговор/съобщение е по-висока от цената на минута разговор/съобщение в мрежата на Yettel, според тарифния план на потребителя за обаждане/съобщение към абонатни номера от мрежата на Yettel.
- е) Достъп до интернет;
- ж) Пренос на факсимилни съобщения;
- з) Пренос на данни.

9. Yettel има право да предоставя чрез Мрежата:

- а) телефонни справочни услуги, вкл. издаване и разпространение на телефонен указател под формата на печатно издание и/или в електронна форма;
- б) услугата закупуване на „Златен номер”, чрез която потребителите на Yettel имат възможност да получат Златен номер, като заплащат предвидената цена за него съгласно действащата ценова листа на Yettel;
- в) получаване на входящ трафик при незаплатено в срок задължение.

10. Yettel предоставя и следните услуги:

- а) Представяне на идентификация на линията на викация (CLIP), чрез която абонатния номер на викация потребител се изписва на дисплея на крайното устройство на викация потребител;
- б) Блокиране на идентификация на линията на викация (CLIR), чрез която викация потребител може да блокира изписването на абонатния си номер на дисплея на викация потребител;
- в) Пренасочване на повикванията (Call Forward), чрез която повикванията към един абонатен номер ползван чрез дадено крайно устройство, се получават в друго крайно устройство;

11. Услугите по т. 8, т. 9 и т. 10 могат да бъдат ползвани от потребителите чрез различни абонаментни и тарифни програми, планове, пакети и условия, предлагани съобразно търговската политика на Yettel. Подробна информация за услугите и условията и цените за тяхното ползване се предоставя в търговската мрежа на Yettel, чрез информационни брошури и материали, издавани от Yettel, както и чрез телефонния номер, електронния адрес и факс номера по т. 13, както и на интернет страницата на Yettel на адрес Yettel.bg. Потребителите имат възможност да ограничат достъпа си, както до отделни типове, така и до всички повиквания по т. 8, б. „д“ чрез подаване на заявление по образец в търговските центрове на Yettel.

12. Yettel осигурява услугите на потребителите си 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, при следните параметри за качество в рамките на покритието на мрежата:

а) срок за включване на потребителя към Мрежата - 48 часа от датата на сключване на договора, в случаите на пренасяне на номер/а от друга мрежа се прилагат съответните разпоредби по раздел XIX от настоящите Общи условия;

б) вероятност за успешно установяване на връзка в район с покритие на GSM мрежата - над 90%;

в) вероятност за успешно установяване на връзка в район с покритие на UMTS мрежата - над 95%;

г) процент на неуспешни повиквания, дължащи се на претоварване или повреди на мрежата, да не надвишава 5% за GSM мрежата и 3% за UMTS мрежата. Yettel не носи отговорност за качеството на услугите, предоставяни чрез чужда GSM или UMTS мрежа (роуминг).

д) (нова в сила от 30.04.2016г.) Скоростта на интернет връзката и качеството на услугата зависи от типа технология, местност, разположението и гъстотата на сградите, от местоположението на потребителя, от модела на крайното устройство.

е) (нова в сила от 12.05.2021 г.) Освен когато е договорено друго, Yettel не предлага на потребителите минимални нива на качество на услугите си.

12а. В местата с декларирано и фактическо покритие на мрежата, Yettel предоставя достъп до услуги за спешни повиквания и предоставя на центрове за приемане на спешни повиквания с единен европейски номер 112 информация за местоположението на викация краен потребител. Yettel не налага ограничения за ползване на услуги за спешни повиквания за собствени потребители на Мрежата, както и за потребители на други мобилни мрежи, с поставена активна СИМ карта в Крайното устройство.

12б. (изм. и доп. 30.04.2016г.) Ограничения по отношение на достъпа до и/или ползването на услуги могат да съществуват единствено във връзка с условията по конкретни продукти и/или услуги, както и в зависимост от характеристиките и/или настройките на Крайното устройство на потребителя. Yettel ограничава интернет скоростта след достигане на определен обем трафик, в рамките на предварително уговорения между страните период от време (напр. час, ден, седмица, месец или отчетен период). Ограничаването на скоростта може да доведе до затруднения в използването на определени услуги и приложения, изискващи налична интернет връзка със скорост и капацитет, по-високи от наложените от Yettel ограничения. Във всички случаи еквивалентните категории трафик на данни се третират еднакво.

12в. (изм. и доп. 30.04.2016г.) Yettel може да прилага мерки за управление на трафика на данни, основани на обективно различните технически изисквания за отделните категории трафик.

Yettel може да прилага мерки за управлението му и в следните случаи, а именно:

а) Изпълнение на нормативни актове, актове на държавни органи, съдебни органи и други публични органи, както и спазване на мерки, предвидени със закон;

б) С цел запазване сигурността и целостта на мрежата, крайните устройства и предоставяните услуги;

в) За предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата, за да се смекчи въздействието от претоварване на мрежата, и когато това претоварване е временно или при изключителни обстоятелства. В тези случаи достъпът на групи потребители може да бъде кратковременно ограничен и/или затруднен, до отпадане на необходимостта.

Еквивалентните категории трафик на данни в посочените случаи се третират еднакво.

Предприетите мерки за управление на трафика може да засегнат неприкосновеността на личния живот и защитата на личните данни на потребителите съобразно приложимото законодателство.

12г. Yettel осигурява услуги за поддръжка и услуги по обслужване на потребители, които услуги могат да бъдат както под формата на оказване на съдействие и обслужване от страна на Yettel, така и като предоставена възможност за самообслужване. Подробна информация за начина на ползване и различните типове услуги се съдържа на официалната страница на дружеството, включително такава може да бъде получена във всеки един обект от търговската мрежа.

12д. Yettel не налага ограничения за ползване в собствената си Мрежа на Крайни устройства с оценено съответствие съгласно изискванията на действащото законодателство.

12е. (изм. и доп. 30.04.2016г., изм. 15.12.2024 г.) В случай на заплаха или в отговор на инциденти, свързани със сигурността или целостта на Мрежата, Yettel може да прилага международно установени стандартни за Мрежата действия, чрез които достъпът на групи потребители може да бъде кратковременно ограничен и/или затруднен, до отпадане на необходимостта, като при подобно ограничаване еквивалентните категории трафик на данни се третират еднакво.

12ж. Yettel поддържа и периодично актуализира на официалната си интернет страница информация, касаеща рисковете, свързани с използването на електронни съобщителни мрежи и услуги за извършване на незаконни

дейности или за разпространение на вредно съдържание и със средствата за защита срещу рискове за личната сигурност, неприкосновеността на личния живот и личните данни във връзка с предоставяните от Yettel услуги.

13. Yettel предоставя на потребителите 24 (двадесет и четири) часа в денонощието, 7 (седем) дни в седмицата достъп до телефонен номер 089 123, факс номера: 02/ 415 41 23, 0898 194 123, и до електронните адреси на страницата си Yettel.bg за предоставяне на информация във връзка с услугите или за сигнализиране за наличие на повреди. Потребителите могат да уведомяват Yettel за наличие на повреди и във всеки един от магазините от търговската мрежа, чиито адреси са оповестени на официалната интернет страница на дружеството.

III. Индивидуални договори

14. При сключването на индивидуален договор, потребителят се идентифицира с:

а) За физически лица - валиден български документ за самоличност с вписан постоянен адрес на лицето на територията на Република България; за чужди граждани, продължително или постоянно пребиваващи в страната – документ за продължително или постоянно пребиваване, с вписан настоящ адрес.

б) За юридически лица и еднолични търговци – в зависимост от вида на юридическото лице някой или всички изброени документи: съдебно решение за регистрация или акт на компетентен държавен орган за създаването им и удостоверение за актуално състояние, издадено не по-рано от 6 (шест) месеца преди представянето му, удостоверение за регистрация в БУЛСТАТ, удостоверение за данъчна регистрация /номер по ДДС, ако е регистриран по ЗДДС/ или заверено от тях извлечение от търговския регистър на Агенцията по вписванията;

в) лица упражняващи свободни професии, регистрирани земеделски производители и други – ЕГН/БУЛСТАТ.

15. При сключване на индивидуален договор, Yettel може да изисква и други документи от потребителя, извън посочените в т. 14, при спазване на разпоредбите на действащото законодателство и настоящите Общи условия.

(Нова – в сила от 15.08.2023 г., в съответствие с указания на КРС и КЗЛД) 15а. При и по повод сключването и изпълнението на индивидуален договор с потребител, който е физическо лице, Yettel може да събира следните лични данни, съгласно предвиденото в Закона за електронните съобщения:

а) За целите на идентификация, осигуряване на точността на данните, както и за предотвратяване на злоупотреби:

- три имена, единен граждански номер и адрес, а за чуждестранни лица - личен номер;
- информация, необходима за допълнителната идентификация на потребителя или крайния ползвател, когато индивидуалният договор се сключва непряко;
- данни за вида, номера, датата, мястото и органа на издаване на представения личен документ, с който се идентифицира потребителят.

б) данни за контакт с потребителя по електронен път; освен за връзка с потребителя, Yettel може да използва тези данни за изпращане на съобщения за маркетинг и реклама на негови собствени сходни продукти или услуги, като дава възможност на всеки потребител безвъзмездно и по лесен начин да изрази несъгласие в момента на сключване на индивидуалния договор и след това.

в) други данни, необходими за предоставяне на услугите.

(Нова – в сила от 15.08.2023 г., в съответствие с указания на КРС и КЗЛД) 15б. Съгласно Закона за електронните съобщения, при предоставяне на услуги на потребителите – физически лица – Yettel може да обработва и следните данни:

а) трафични данни – данни, необходими за предоставяне на електронни съобщителни услуги, за таксуване, за формиране на сметките на потребителите, както и за доказване на тяхната достоверност;

б) данни, необходими за изготвяне на данъчни фактури, детайлизирани сметки и подробни извлечения (детайлизирани справки).

16. (Изм. на 15.08.2023 г. в съответствие с указания на КЗП) Потребителят е длъжен да предостави на Yettel, при поискване, документи, удостоверяващи верността на данните по т. 14 или т. 15. При промяна на данните по т. 14 или т. 15, потребителят следва да уведоми Yettel в 7 (седем) дневен срок.

17. Yettel може да упълномощава трети лица да сключват индивидуални договори с потребители за предоставяне на услугите, от негово име и за негова сметка, както и да извършват дейности по упражняване на негови права и/или изпълнение на негови задължения по отделни индивидуални договори.

18. (Изм. на 08.04.2013 г. в съответствие с указания на КЗП) Потребителят няма право да прехвърля изцяло или частично правата и задълженията си по индивидуален договор на трети лица, без изричното предварително писмено съгласие на Yettel. Когато потребител, с вече сключен и действащ индивидуален договор, сключи нов индивидуален договор, всички използвани от него услуги преминават на обща сметка и се заплащат по една фактура.

19. В случай че потребител, страна по индивидуален договор, предостави за ползване от друго лице, регистриран на негово име мобилен номер или номера от Мрежата, потребителят, страна по договора, остава титуляр на правата и задълженията, произтичащи от договора.

19а. (изм. на 12.04.2021 г., в сила от 12.05.2021 г.) Потребителят има право едностранно да прекрати безсрочен индивидуален договор с едномесечно писмено предизвестие. Потребителят има право едностранно да прекрати индивидуален договор срочен или безсрочен, при съществено или системно нарушение на Общите условия и индивидуалния договор от страна на Yettel, с едномесечно писмено предизвестие.

19б. (Изм. на 15.08.2023 г. в съответствие с указания на КЗП) Yettel има право да откаже сключване на индивидуален договор или едностранно да прекрати индивидуален договор, срочен или безсрочен, в случай че потребителят:

а) не предостави един или повече от документите по т. 14 и/или т. 15, изисквани от Yettel за сключване на индивидуалния договор;

б) не предостави на Yettel поискан документ, удостоверяващ верността на данните от документите по т. 14 или т. 15;

в) не е платил дължими суми след изтичането на сроковете за плащане по индивидуалния договор, съответно тези Общи условия. Преди да пристъпи към прекратяване на индивидуалния договор, Yettel уведомява писмено потребителя за просрочените задължения и му предоставя допълнителен срок за плащане;

г) не е внесъл изисканата от Yettel при условията на т. 44 от настоящите Общи условия гаранционна сума;

д) е използвал при сключването на индивидуалния договор и/или при неговото изпълнение документ с невярно съдържание или подправен документ;

е) е извършвал чрез предоставената му SIM-карта обезпокоителни или злоумишлени повиквания;

ж) е използвал или е допускал да бъдат използвани електронни съобщителни устройства/оборудване или електронни съобщителни услуги за незаконни цели;

з) е получил или е направил опит да получи от Yettel електронни съобщителни услуги или устройства чрез незаконни средства;

и) е реализирал нетипичен трафик;

й) е реализирал чрез Мрежата трафик с цел реализиране на печалба за себе си или друго лице, различно от Yettel;

к) има открито производство по несъстоятелност или ликвидация;

л) други основания, посочени в тези Общи условия и съгласно посоченото в тях.

19в. Yettel има право да откаже сключване на индивидуален договор или едностранно да прекрати индивидуален договор, срочен или безсрочен с едномесечно писмено предизвестие, в случай че потребителят:

а) е посочил неверен адрес за получаване на фактури;

б) е използвал Крайни устройства, които не са с оценено съответствие, не са маркирани и не са пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове;

в) има направена първоначална или последваща кредитна оценка, според резултата от която не би могъл да покрива обичайните си задължения по ползване на услугите;

г) е нарушил съществено или системно тези Общи условия.

19г. При прекратяване на договора за услуги, независимо от основанието за това, освен заплащане на всички дължими към Yettel суми, потребителят отговаря и за обезсилването на всички упълномощавания на трети лица, ако има такива, свързани с плащане на дължими суми към Yettel.

19д. (изм. в сила от 04.09.2022г.) След прекратяване на индивидуалния договор Yettel има право да предостави мобилния номер за ползване от друг потребител. Yettel може да упражни правото си по предходното изречение не по-рано от едни месец след прекратяване на индивидуалния договор, само в случай, че същият е прекратен от страна на потребителя, освен ако последният не е упражнил правото си на отказ от преносимост.

19е. Потребителят не може да се позовава на невъзможност да получи съобщение или информация на адрес или номер посочени в индивидуалния договор или съпътстващи същия документ. Това правило важи и за кратки текстови съобщения (SMS) или повиквания.

IV. Цени на услугите

20. Цените на услугите, предоставяни от Yettel се определят съгласно Глава Тринадесета от Закона за електронните съобщения. Всички услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени съгласно действащата ценова листа на Yettel. Действащата ценова листа е достъпна на интернет страницата на Yettel Yettel.bg, както и безплатно, във всеки магазин от търговската мрежа на Yettel.

21. Цените на услугите се определят съобразно търсенето и предлагането, при условия на равнопоставеност на потребителите, съобразно категориите потребители, обема на трафика и други условия. Yettel има право да определя ценови пакети за услуги, както и различни цени и отстъпки на база технология, кредитната оценка на потребителя, обем на ползване на услугата, съвместно доброволно ползване на две или повече избрани от потребителя допълващи се услуги, очакван трафик, както и на други основания, определени в индивидуалния договор с потребителя.

22. (отменен на 15.08.2023 г.)

23. Дължимите от потребителите цени са:

а) цена за първоначално свързване - включва разходите за осигуряване достъпа на потребителя до Мрежата и се заплаща еднократно, при сключване на индивидуалния договор, респективно при закупуване на пакет за предплатени услуги. В случай на прекратяване действието на индивидуалния договор, респективно при прекратяване ползването на пакет предплатени услуги, заплатената от потребителя цена за първоначално свързване към Мрежата не се възстановява;

б) месечен абонамент - осигурява достъп до услугите, за които е сключен индивидуален договор и включва разходите за поддръжка на Мрежата и се предплаща от потребителя ежемесечно, в размери съобразно избория от потребителя абонаментен план/програма/пакет;

в) месечна цена за ползвани услуги – представлява сумата от стойността на всички услуги, ползвани от потребителя през дадения месец. В цената на изходящите разговори се включва заплащането на:

– всички осъществени от потребителя повиквания в зависимост от продължителността на разговора, зоната, с която се разговаря, вида абонамент, избран от потребителя при сключване на договора. Всяко успешно повикване се таксува от момента на установяване на връзката - приемане на повикването от викания потребител, активиране на включено крайно устройство или активиране на услуга, до получаване на сигнал за разпадането. По отношение на успешните повиквания Yettel прилага повремено таксуване. Успешните повиквания, след изтичане на първоначалното време, определено в съответния абонаментен план/програма или услуга, се таксуват на секунда, освен ако друго таксуване не е изрично предвидено в съответния абонаментен план/програма. Първоначалното време на таксуване е в съответствие с абонаментния план/програма.

– (изм. и доп. 30.04.2016г., изм. 15.12.2024 г.) всички услуги на Мрежата, използвани (предизвикани или заявени) от потребителя (например пренасочване на повикването, изпращане на кратки съобщения (SMS) и др.). Кратките съобщения се таксуват на всяко съобщение, съгласно установените размери на кратките съобщения по стандартите за услугата, освен ако не е предвидено друго в тарифния план;

– (изм. и доп. 30.04.2016г, изм. 15.12.2024 г.) всички получени и осъществени от потребителя изходящи разговори чрез чужда мрежа (роуминг) или ползване на други услуги. Yettel може да издава фактура за заплащане на роуминг разговорите на потребителя след изтичането на период по-дълъг от един месец, с оглед спецификата на предоставяната услуга, като потребителят дължи заплащането ѝ. Месечната цена за провеждане на разговори се дължи и се заплаща от потребителя ежемесечно, независимо дали повикванията са осъществени от потребителя лично. При прекратяване на достъпа на потребителя до Мрежата, независимо дали по молба на по следния или по преценка на Yettel, потребителят дължи плащане на всички задължения, които не са били известни като размер към момента на прекратяване на достъпа;

г) месечна цена за ползване на допълнителни или на други услуги - заплаща се от потребителя, когато такава е предвидена за съответната услуга, по начин, уговорен в индивидуалния договор или посочен в условията за ползване на съответната услуга на страницата на Yettel в интернет – Yettel.bg или съгласно определеното в тези Общи условия.

д) цена за временно спиране по т. 69. Потребителят отговаря и дължи връщане на Yettel на всякакви допълнителни /извънредни/ разходи, свързани със събирането на вземания, които са присъдени по съдебен ред.

24. Yettel може да предлага на потребител намаление на цената или отстъпки при едновременно или свързано закупуване на пакети от услуга(и) и устройство/а или на две или повече услуги.

25. Хора с трайни увреждания получават по специален абонаментен план/програма, предназначена за тях, до 25 безплатни минути разговори месечно, проведени в Мрежата, както и по преценка на Yettel - към Мрежата на други предприятия на територията на страната. Наличието на условията за ползване на преференциите по тази точка се удостоверява с официални документи, издадени от компетентните органи, които Yettel има право да изисква по своя преценка.

25а. (нова в сила от 12.05.2021 г.) Цените на услугите с добавена стойност (УДС) се определят от доставчика на съответната услуга и се предоставят по избран от него начин на потребителите. Съгласно действащото законодателство доставчикът на гласови УДС предоставя информация за тези цени в началото на повикването.

V. Заплащане на услугите

26. (Изм. на 15.08.2023 г. в съответствие с указания на КЗП) При ползване на услуги чрез индивидуален договор заплащането на ползваните услуги се извършва въз основа на фактура, която се издава ежемесечно на името на потребителя. При ползване на предплатени услуги, ползваните услуги се заплащат в момента на закупуване на ваучер или друго средство за зареждане на сметката. При сключване на индивидуален договор всеки потребител – страна по договора бива уведомен за датата от месеца, на която ще му бъде издавана фактура. В случай че операторът е осигурил на потребителя възможност за достъп до месечната сметка/фактура, същият не се освобождава от задължението си за плащане.

27. Плащането на посочената във фактурата сума се извършва в срока, указан на фактурата, но не по-късно от 18 дни след датата на издаването. При неспазване на срока потребителят дължи неустойка за забава в размер на законната лихва за всеки ден закъснение. Неспазването на срока за плащане на фактурата дава право на Yettel да използва внесената от потребителя гаранционна сума или банкова гаранция (ако е налице такава) за покриване на част или на цялото задължение и да спре възможността на потребителя да осъществява изходящи повиквания, с изключение на достъпа до услугите за спешни повиквания, до заплащане на дължимите суми. В случай че сумата по фактурата не е заплатена в срок, Yettel има право да ограничи и/или спре достъпа на потребителя до услуга/услугите, с изключение на достъпа до услугите за спешни повиквания, до заплащане на дължимите суми.

28. Заплащането на ползваните услуги може да се извършва по някой от следните начини:

а) в брой – във всеки магазин от търговската мрежа на Yettel;

б) по банков път – по банковата сметка, посочена в издадената от Yettel фактура за дължимите от потребителя суми;

в) чрез незабавно инкасо;

г) по друг начин, уговорен между Yettel и потребителя и/или посочен на интернет страницата на дружеството. Начинът на заплащане се избира от потребителя.

29. Yettel публикува на интернет страницата си – Yettel.bg, списък с адреси и телефони на всички свои магазини от търговската мрежа.

30. При плащане по безкасов път, същото се счита за осъществено на датата на заверяване на банковата сметка на Yettel.

31. (Изм. на 08.04.2013 г., на 20.09.2018г. и на 15.08.2023 г. в съответствие с указания на КЗП) Месечните сметки на потребителя могат да бъдат оспорени пред Yettel в 6 (шест) месечен срок след датата на издаване на фактурата. Предвиденото в предходното изречение не възпрепятства и не ограничава правото на потребителя да оспори месечната си сметка по съдебен ред съгласно приложимото законодателство. В случай, че потребител, който няма незаплатени задължения, е подал жалба, с която оспорва задължение по договор за мобилни услуги, получена в рамките на срока за заплащане на оспорваната фактурата посочен в т. 27, Yettel няма право едностранно да прекрати индивидуалния договор на основание т. 19б, буква в) до изпращане на отговор по жалбата. След подаване на жалба пред Yettel, същата се разглежда по реда, описан в раздел XXI по-долу. В случаите, когато Yettel дължи сума на потребител по договор, тази сума възстановява на потребителя единствено при условие, че той няма задължения по други негови договори. В случаи на дължима сума по действащ договор, дължимата сума се приспада от бъдещите задължения на потребителя.

В случаи на дължима сума по прекратен договор след подаване от потребителя на писмена молба до Yettel сумата се възстановява на потребителя на писмено посочена от него банкова сметка, а в случай че потребителят не притежава такава – по преценка на Yettel последното възстановява сумата в пари, по банкова сметка, открита от Yettel на потребителя, чрез други платежни инструменти или по друг подходящ начин, без допълнителни разноски по откриването им за потребителя.

31а. (нов - в изпълнение на задължителни указания по Решение No 1962/27.09.2012 г. на КРС.) Yettel се задължава предварително и по подходящ начин (чрез кратко текстово съобщение – SMS, писмо с обратна разписка, записващ се телефонен разговор, писмо по електронната поща на посочен от абоната електронен адрес за контакти, чрез писмо, доставено с куриер 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.

VI. Кредитен лимит

32. Yettel определя конкретна сума, наричана кредитен лимит, в рамките, на която потребителят има възможност да ползва услугите, без да се налага да внесе гаранционна сума, освен в случаите, когато такава се изисква за ползване на специфични услуги (например роуминг).

33. Конкретният размер на кредитния лимит се определя в действащата ценова листа на Yettel в зависимост от вида на избора от потребителя абонаментен план/програма/пакет. Yettel може да договори с потребителя индивидуално определена сума – кредитен лимит, различна от тази, посочена в предходните изречения. Индивидуално договореният кредитен лимит се посочва в индивидуалния договор на потребителя с Yettel. Индивидуалният кредитен лимит може да бъде договорен и след получаване на съгласие от страна на потребителя: чрез кратко текстово съобщение (SMS), телефонно повикване или по друг начин (изречението е изменено на 17.08.2012 г. в изпълнение на задължителни указания по Решение No 344/31.03.2011 г. на КРС.).

В кредитния лимит могат да се включват, както дължими суми за ползвани услуги, така и всички други суми, дължими от потребителя като неустойки, обезщетения, лизингови вноски, субсидии и други. Кредитният лимит се смята за достигнат, когато сумарно дължимите от потребител суми се изравнят или надминат определения размер на кредитния лимит, независимо от факта как тези суми са разпределени като задължения между отделните СИМ карти, регистрирано в системата на Yettel на база ЕГН и БУЛСТАТ/ЕИК съответно при потребител – физическо лице и потребител - юридическо лице.

Разпоредбата на изречение първо на този член 33 не се прилага на заварени договори и потребителите запазват кредитния си лимит, за чийто размер могат да се уведомят чрез телефонно обаждане на (089) 123.

34. (отменен)

35. Предприятието може да увеличава кредитния лимит само след постигнато изрично съгласие с потребителя по отношение на конкретна сума, с която ще бъде увеличен кредитния лимит.

(Промяната (увеличението или намалението) на кредитния лимит може да бъде извършвана както чрез промяна на индивидуалния договор, така по взаимно съгласие на страните, постигнато по един от следните начини: чрез SMS, телефонно повикване, съобщение по електронна поща или по друг начин - изречението е отменено на 17.08.2012 г. в изпълнение на задължителни указания по Решение No 344/31.03.2011 г. на КРС). Независимо от предвиденото в предходното изречение, Yettel може едностранно да намалява кредитния лимит в зависимост от текущата кредитна оценка на потребителя, за което уведомява последния.

36. Yettel се задължава да информира потребителя за изчерпване на кредитния лимит при достигане на сума, равна на 90% от същия. С оглед максимална защита интересите на потребителите, задължението по предходното изречение се счита за изпълнено и в случай на уведомяване на потребителя при достигане на сума, равна на 80% от кредитния лимит. Това задължение не се отнася за случаите, в които достигането на 90% от кредитния лимит е осъществено в роуминг и Yettel не разполага към този момент с информация за осъществените повиквания от крайния потребител. (Уведомяването на потребителя се извършва по един от следните начини: телефонно повикване, съобщение по електронна поща или SMS и единствено извън рамките на часовия пояс от 23.00 до 07.00, независимо от това кога е достигнат кредитният лимит - изречението е отменено на 04.06.2012 г. в изпълнение на задължителни указания по Решение No 344/31.03.2011 г. на КРС) При изчисляване на достигната сума от потребителя не се вземат предвид

разговорите/потреблението, за които/което е необходимо допълнително технологично време за и са/е в процес на обработка.

Потребителят е длъжен да заплати всички дължими суми за ползвани услуги, включително и тези надхвърлящи определения кредитен лимит. Надхвърлянето на кредитния лимит дава право на Yettel, но не задължава дружеството да ограничава и спира ползването на услугите от страна на потребителя. В частност, при превишаване на кредитния лимит Yettel може (но не се задължава) да спре възможността на потребителя да осъществява изходящи повиквания, освен изходящите повиквания към услуги за спешни повиквания. Не уведомяването на потребителя за достигнат кредитен лимит не освобождава последния от задължението да заплати всички дължими суми, включително тези, надхвърлящи кредитния лимит.

37. При превишаване на лимита си потребителят се задължава:

- а) да внесе гаранционна сума, която да служи за обезпечение на плащанията, или
- б) да направи текущо плащане на всички използвани услуги.

38. Възобновяване на възможността за осъществяване на изходящи повиквания се осъществява след изпълнение на задълженията по т. 37 от страна на потребителя. При неизпълнение от страна на потребителя на задълженията по т. 37, Yettel има право незабавно да спре изцяло или частично предоставянето на услугите и/или да прекрати едностранно индивидуалния договор, по реда, предвиден в индивидуалния договор и тези Общи условия.

VII. Кредитна оценка

39. (изм. на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.) Yettel може да извършва първоначална кредитна оценка преди сключване на индивидуален договор с потребителя.

- а) Първоначалната кредитна оценка на потребители – физически лица – се извършва съгласно Политиката за личните данни на „Йеттел България“ ЕАД;
- б) Първоначалната кредитна оценка на потребители извън тези по буква „а“ се извършва съгласно настоящите Общи условия. Кредитната оценка се извършва за сметка на Yettel.

39а. (нов, в сила от 20.10.2018г.) Yettel може да извършва текуща кредитна оценка на всеки потребител по реда на настоящите Общи условия.

39б. (нов, в сила от 20.10.2018г.) Първоначалната кредитна оценка на потребители, по чл. 39, буква „б“, и текущата оценка на всички потребители се извършват с цел преценка на събираемостта на вземанията, изготвяне на потребителски профил в съответствие с индивидуалните особености и други маркетингови или кредитни цели.

а) Първоначалната и текуща кредитна оценка на потребители, по чл. 39, буква „б“, се извършват и включват ползване и/или анализ на информация от банки и/или други кредитни и/или финансови институции (вкл. бюро), информация от Националния осигурителен институт и Национална агенция за приходите и техните офиси, публични или други източници на информация, включително такива свързани, с предишни и/или настоящи договори, изрядност на плащане, начина на ползване на услугите и други.

б) Текущата кредитна оценка на потребители по чл. 39, буква „а“ включва ползване и/или анализ на информация за предишни и/или настоящи договори, изрядност на плащане, начин на ползване на услугите и други.

Кредитната оценка се извършва за сметка на Yettel.

40. (изм. на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.) Ако при извършване на първоначалната кредитна оценка спрямо потребител по чл. 39, буква „б“, Yettel прецени, че същият не покрива изискванията на текущата търговска политика, Yettel може да не сключи индивидуален договор с него или да сключи индивидуален договор с потребителя, като му предложи достъп само до част от услугите, които предоставя или да предложи ползване на предплатени услуги.

41. Ако при извършване на текуща кредитна оценка, Yettel прецени, че потребителят не покрива изискванията на текущата търговска политика, Yettel може да ограничи достъпа на потребителя до част от услугите, като му предостави възможност за пълно ползване на услугите, ако той заплати гаранционна сума, като обезпечение за ползваните услуги и при условие, че същият няма висящи задължения към Yettel. Yettel уведомява потребителя за причините за налагане на това ограничение в срок до 3 работни дни от датата на налагането му.

42. (изм. на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.) Yettel не носи отговорност за точността и верността на информацията, предоставена от кредитни или други институции за извършване на кредитната оценка на потребители по чл. 39, буква „б“, както и за последиците от отказа за свързване на потребителя.

43. (изм. на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.) Потребителите по чл. 39, буква „б“ се съгласяват Yettel да предоставя данни за тях на други физически или юридически лица за целите на индивидуално определяне на кредитния лимит, събиране на вземанията, както и за изготвяне на кредитна оценка.

VIII. Гаранционна сума

44. Yettel може да изисква внасяне на гаранционна сума от потребител, в следните случаи:

- а/ потребителят е с изчерпан кредитен лимит;
- б/ на потребителя е бил спрян достъпът до услугите поради неплащане на дължими суми;
- в/ в зависимост от кредитната оценка на потребителя и начина на ползване на услугите;
- г/ при реализиране от потребителя на нетипичен трафик.

45. По свое желание потребителят може да направи плащане на гаранционна сума като обезпечение за ползване на услугите. Внесената по тази точка гаранционна сума не се използва за заплащане на текущите сметки на потребителя.

Със свое изрично писмено искане потребителят може да поиска да му бъде върната цялата или наличната част от внесената от него по тази точка гаранционна сума. Yettel разглежда искането и го изпълнява в 30-дневен срок от подаването му, освен ако няма налични, изискуеми вземания към потребителя. Сумата се възстановява на писмено посочена от потребителя банкова сметка.

46. При прекратяване на договорните отношения Yettel има право да използва внесената по т. 45 гаранционна сума изцяло или отчасти за покриване на сумите, дължими от потребителя.

Ако потребителят е платил всички дължими суми, Yettel връща на потребителя целия размер на гаранционната сума или остатъка, в случай на усвояване на суми от нея, в срок до 30 (тридесет) работни дни от датата на прекратяване на индивидуалния договор, чрез превод по писмено указана от потребителя банкова сметка.

47. Вместо гаранционна сума, потребителят може да представи на Yettel в случаите по т. 44 безусловна и неотменима банкова гаранция, издадена в полза на Yettel и покриваща размера на изисканата от Yettel гаранционна сума. Срокът на валидност на банковата гаранция следва да бъде еднакъв със срока на валидност на индивидуалния договор.

48. Yettel може да използва изцяло или отчасти гаранционната сума по т. 44 за удовлетворяване на свои изискуеми вземания към потребителя, заедно с лихви за забава по неплатени сметки. При прекратяване на индивидуалния договор неизползваната част от тази гаранционна сума подлежи на връщане на потребителя в срок до 30 (тридесет) работни дни от датата на прекратяване на индивидуалния договор, в случай, че той няма неизплатени задължения към Yettel, чрез превод по писмено и конкретно указана за това от потребителя банкова сметка.

IX. Права на Yettel

49. Yettel има право да получава в срок всички плащания, дължими от потребителя в уговореното количество и на уговореното място.

50. Yettel има право да променя номерата на потребителите, когато промени се налагат по силата на индивидуален административен или нормативен акт или поради структурни промени в Мрежата. Yettel уведомява потребителите за предстоящите промени най-малко 30 (тридесет) дни предварително и осигурява безплатно в продължение на 30 (тридесет) календарни дни, при осъществяване на повикване към променения номер, безплатна информация за новия номер или за телефонен номер, на който може да се узнае новия номер.

51. Когато това се налага за целите на изграждането и/или поддържането на Мрежата, Yettel може да спре временно достъпа на потребител до услугите, като това следва да става за възможно най-кратък срок и във време, в което ще бъдат причинени най-малко неудобства за потребителя. Yettel уведомява потребителя за изключване на връзката чрез един от следните начини:

- писмено – с препоръчано писмо с обратна разписка;
- по факс;
- чрез електронна поща;
- с кратко съобщение (SMS);
- чрез повикване към потребителя;
- чрез медиите;
- чрез публикация на интернет страницата на Yettel – Yettel.bg.

52. Yettel може едностранно да преустанови ползването на услугите Гласова поща, MMS и GPRS от потребителя в случай, че последният не е ползвал тези услуги повече от 60 (шестдесет) последователни дни. Потребителят има право да поиска възобновяване на тези услуги, по начин, определен от Yettel. Активирането и деактивирането на услугите Гласова поща, MMS и GPRS е в съответствие с ценовата листа на Yettel.

53. В случай на неплатени изискуеми вземания на потребител към Yettel, както и в други случаи на констатирано неизпълнение на договорни задължения от страна на потребителя или въведени от Yettel допълнителни условия или ограничения за сключване на индивидуален договор, Yettel има право да откаже сключването на договор с потребителя и да му предложи ползване на предплатени услуги.

54. Yettel има право да спре достъпа до услугите на потребител в случай на постъпване на писмена жалба за извършване на неправомерни действия и/или обезпокоителни обаждания от страна на потребителя, която подлежи на детайлно проучване. Yettel уведомява за спирането потребителя по някой от начините по т. 51. Спирането може да продължи до окончателно изясняване на обстоятелствата по жалбата. В зависимост от резултатите от проучването Yettel възобновява или окончателно преустановява достъпа до услугите. В случай че, въпреки проведеното детайлно проучване, жалбата се окаже неоснователна и спирането на достъпа до услугите на потребителя неправомерно, Yettel се задължава да намали с 1/30 месечния абонамент за всеки 24 (двадесет и четири) часов период, отчетен от момента на спиране на достъпа до услугите до възстановяването им. В случаите, в които е спрял неправомерно достъпа до предплатени услуги, Yettel се задължава да увеличи регистрацията на потребителя с времето, за което не е имал достъп до услугите.

55. Yettel може да спре достъпа до услугите на потребител, който с поведението си застрашава или пречи на нормалното ползване на услугите от страна на други потребители. Yettel може да прекрати достъпа до услугите, предоставяни чрез Мрежата, на потребител, за когото е установено и доказано, че виновно и системно застрашава или пречи на нормалното ползване на услугите от страна на други потребители. В случай на прекратен достъп на потребителя до услугите, предоставяни чрез Мрежата, индивидуалният договор между потребителя и Yettel прекратява действието си. Прекратяване действието на индивидуалният договор в случаите по предходното изречение влиза в сила от датата на уведомление от страна на Yettel до потребителя по някой от начините по т. 51. Уведомлението за ограничаване на услуга/услуги, за прекратяване на достъп и/или за прекратяване на договор се извършва чрез един от посочените в т. 51 начини, независимо от основанията за това.

X. Задължения на Yettel

56. Yettel предприема действия и носи отговорност за отстраняване на повредите, дължащи се на външни причини и привеждане на Мрежата в състояние на нормална работа във възможно най-кратък срок след отпадане на причините. Yettel информира потребителите, по някой от начините по т. 51, за възможно влошаване на качеството на предоставените услуги, поради обстоятелства, свързани с отбраната и сигурността на страната, като в тези случаи не носи отговорност за качеството на услугите.

57. (Изм. на 08.04.2013 г. и на 15.08.2023 г. в съответствие с указания на КЗП) Повреди в Мрежата, появили се при нормални условия на работа, се отстраняват във възможно най-кратък срок в зависимост от характера на повредата. Yettel не носи отговорност за влошено качество на услугите, дължащо се на настъпване на събитие на непреодолима сила или случайно събитие.

58. Yettel уведомява потребителите 7 (седем) дни предварително за намерението си да извърши профилактични прегледи, ремонти и/или изменения в Мрежата, както и за сроковете на прекъсването или влошеното качество на услугата. Yettel извършва уведомяването чрез някой от начините по т. 51.

58a.(нова, в сила от 15.12.2024 г.) Yettel има право да предприема мерки и/или действия срещу незаконно съдържание по своя инициатива или въз основа на акт, издаден от съответните национални съдебни или административни органи, в изпълнение и в съответствие с Акта за цифрови услуги (Регламент (ЕС) 2022/2065 на Европейския парламент и на Съвета от 19 октомври 2022 г. относно единния пазар на цифрови услуги и за изменение на Директива 2000/31/ЕО) или съответното приложимо национално право.

XI. Отговорност на Yettel

59. При забава за включване, която не е по вина на потребителя, Yettel дължи неустойка за всеки ден закъснение в размер на една тридесета част от платения месечен абонамент по приложимия за потребителя

абонаментен план/програма/пакет. При забава за включване, неустойка не се дължи в случай, че потребителят има незаплатени задължения към Yettel.

60. При виновно забавяне отстраняването на повреди в Мрежата от страна на Yettel, както и при неизпълнение на договорните задължения, дължащо се на причини, за които Yettel носи отговорност, същият възстановява на потребителя част от месечния абонамент, пропорционален на периода, през който потребителят не е ползвал услуги, респективно увеличава регистрацията му с времето, за което не е имал достъп до услугата. Възстановяването се извършва в срок до 60 (шестдесет) дни от възникване на причината за възстановяване, по начин, уговорен между Yettel и потребителя в индивидуалния договор или настоящите Общи условия.

При действащ договор възстановяването се извършва чрез приспадане на съответната дължима сума от задълженията на потребителя към Yettel за следващ отчетен период. При констатирани и доказани случаи на виновно неизпълнение на договорените нива за качество на услугата, дружеството възстановява на потребителя част от месечния абонамент, пропорционален на периода, през който е било налице съответното неизпълнение по отношение на договорените нива за качество.

(нова - в сила от 30.04.2016г.) 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 Yettel, когато съответните факти са установени чрез подходящ механизъм за наблюдение, одобрен от КРС, следва да се счита за несъответствие на показателите и Yettel може да възстанови на потребителя част от месечния абонамент, пропорционален на периода и услугата, през който е било налице съответното неизпълнение на договорените нива за качество.

60а (нов в сила от 04.09.2022) При доказани случаи на виновно неизпълнение от страна на Yettel на установените процедури за преносимост на номерата, като номерът не е пренесен в сроковете, определени в нормативен акт, номерът е пренесен без съгласието на потребителя, не е спазен прозореца на преносимост Yettel дължи на последния компенсация под формата на парична сума, предоставяне на услуги или отстъпка от месечен абонамент за услуги на същата стойност, или друг договорен между доставчика и крайния ползвател равностоен начин на компенсация. Конкретният вид и размер на компенсацията, който не може да бъде по-малък от 2 лв. на ден на номер, до отстраняване на несъответствието се определя в индивидуалния договор между страните или друга преддоговорна информация, предоставена от Yettel

60б (нов в сила от 04.09.2022) Компенсацията, когато е предоставено под формата на парична сума или друга неустойка или парично обезщетение, предоставено от Yettel, се ползва за покриване на бъдещи задължения на потребителя или се изплаща на потребителя по банков път, ако последният няма неплатени задължения по настоящия и/или други договори с Yettel, в който случай дружеството има право да извърши прихващане от неустойката с дължими суми от потребителя. Възстановяването на сума на потребителя се извършва по банков път на писмено посочена от него банкова сметка.

60в (нов в сила от 04.09.2022) Искането за компенсиране по т. 60а се подава пред Yettel, когато е приемащ доставчик в двумесечен срок от подаване на заявлението за преносимост.

Yettel е длъжен да приеме и разгледа искането за компенсиране, ако то е подадено в срок.

Yettel потвърждава приемане на искането по начин, определен от него за съответния канал, чрез който е получено искането.

Приемането на искания за компенсиране се извършва през цялото работно време във всеки търговски обект на Yettel или по електронен път - когато искането за компенсиране е подписано с квалифициран електронен подпис.

В 30-дневен срок от регистриране на искането за компенсиране Yettel го разглежда и уведомява за своето решение потребителя.

В случай че Yettel установи, че някое от обстоятелствата по т.60а не е възникнало в резултат от негово действие/бездействие, в качеството му на приемащ доставчик, той може да откаже да удовлетвори искането за компенсация, за което уведомява крайния ползвател.

60г (нов в сила от 04.09.2022) В тези случаи потребителят може да подаде искането за компенсиране пред даряващия доставчик в четиримесечен срок от подаване на заявлението за преносимост. Това правило важи и когато Yettel е даряващ доставчик.

В 30-дневен срок от регистриране на искането за Yettel, в качеството си на даряващ доставчик го разглежда и уведомява за своето решение крайния ползвател.

Уважаването на искането по т.60б или60в или неготовото отхвърляне следва да се мотивира.

Предявяване на искането за компенсирание пред Yettel ,в качеството му на приемащ или даряващия доставчик не е пречка за потребителя да предяви иск по съдебен ред.

60д. (нов в сила от 04.09.2022) Yettel ,възстановяват оставащия кредит на потребителите, които ползват предплатени услуги, при deregистрация на потребителя на препратена услуга или преносимост от мрежата на Yettel.

За възстановяването Yettel може да изисква такса, която е пропорционална и съразмерна на действителните разходи.

61. (Изм. на 15.08.2023 г. в съответствие с указания на КЗП) Yettel носи отговорност за съвместимостта на Крайни устройства, със СИМ карти на последния, когато тези устройства са предоставени от него. При закупуване на пакет от СИМ карта и крайно устройство от Yettel, задължението на потребителя да заплаща цените на услугите към Yettel се запазва в случай, че СИМ картата е ползвана в периода до отстраняване на неизправността на Крайното устройство и при неизправно Крайно устройство.

62. За вреди, възникнали вследствие на неправилна употреба или умишлени действия от страна на потребител и причинили негодност за ползване на СИМ карти, мобилни телефони или друг вид електронни съобщителни устройства, Yettel не носи отговорност.

63. В случай че Yettel сключи договори с трети лица за изграждане и поддържане на Мрежата, той остава отговорен за спазването на техническите изисквания, на които трябва да отговаря мрежата и съоръженията в нея.

XII. Права на потребителите

64. Потребителите могат да изискват от Yettel сключване на договор за ползване на електронни съобщителни услуги по тези Общи условия, предлагани от Yettel.

65. Потребителите имат право да изискват от Yettel параметрите за качество на услугите, описани в т. 12.

66. Потребителите имат право на жалби до Yettel и/или до Комисията за регулиране на съобщенията.

67. Потребителите имат право да получават от Yettel информация и отговори на поставени проблеми, свързани с ползването на услугите.

68. (изм. на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.) Потребителят има право, срещу заплащане на определена съгласно действащата ценова листа на Yettel цена, да получава подробни извлечения по всяка фактура. Всички данни за изготвяне на подробно извлечение се съхраняват от Yettel в рамките на законоустановените срокове.

69. Потребителят може да поиска от Yettel еднократно временно спиране ползването на услугите по безсрочен индивидуален договор за срок не повече от 3 месеца. Това искане следва да бъде отправено не по-късно от 14 (четирнадесет) дни преди исканата начална дата на временното спиране. Временно спиране може да се иска ако потребителят е заплатил всички дължими суми по индивидуалния договор или по тези Общи условия, включително цена за временно спиране. Ако потребителят желае удължаване на срока на временното спиране (но не повече от 3 (три) месеца общо), той следва да заяви желанието си за това не по-късно от 7 (седем) дни преди изтичане на срока на временното спиране. Не по-късно от 7 (седем) дни преди изтичане на срока на временното спиране, потребителят е длъжен да заяви желанието си за повторно включване или за удължаване срока на временното спиране.

Неспазването на срока дава право на Yettel да преустанови по своя преценка достъпа на потребителя до услугите или да прекрати едностранно индивидуалния договор с потребителя.

69а (нов в сила от 04.09.2022 г.) Потребителят може да поиска от Yettel възстановяване на оставащия кредит, в двумесечен срок от пренасяне от мрежата на Yettel на предплатена услуга, като подаде заявление в писмена форма, в магазин или по друг предвиден от Yettel начин, даващ възможност за идентификация на заявителя.,

XIII. Задължения на потребителите

70. Потребителят е длъжен да спазва разпоредбите на тези Общи условия и на индивидуалния договор, както и на всички допълнителни споразумения, молби или други писмени документи, обвързващи Yettel и потребителя.

71. Потребителят е длъжен да заплаща определените от Yettel цени по начин и в срокове за плащане, посочени в т. 27 от тези Общи условия.

72. Потребителят е длъжен да не използва Крайни устройства, които не отговарят на изискванията съгласно действащото законодателство.

73. Потребителят е длъжен да не извършва и да не допуска извършването чрез неговата СИМ-карта на фалшиви повиквания по спешност злоумишлени и/или обезпокоителни обаждания.

74. В случай на кражба или изгубване на СИМ карта, потребителят е длъжен да уведоми Yettel чрез телефонния номер, чрез факс номера или чрез електронния адрес по т. 13, възможно най-бързо за това и в срок от 48 (четиридесет и осем) часа да потвърди писмено желанието си за спиране на достъпа на изгубената или откраднатата СИМ карта. Потребителят е отговорен за заплащането на всички повиквания, извършени до момента на уведомяването на Yettel.

XIV. Отговорност на потребителите

75. (Изм. на 15.08.2023 г. в съответствие с указания на КЗП) При неспазване на което и да е задължение по част XIII от тези Общи условия или в случай, че е налице неизпълнение на някое от другите задължения на потребителя, Yettel има право да откаже сключване на нов договор с него, да ограничи предоставянето на услугите или след изтичане на даден писмено на потребителя допълнителен срок, в който потребителят да може да изпълни задълженията си или да отстрани настъпилите негативни последици от неизпълнението му, да прекрати едностранно индивидуалния договор с потребителя.

76. (отменена с Решение 240/10.02.2016 на САС по т. д. 3678/2014г. по иск на КЗП)

XIVa. (нов, в сила от 30.06.2017, изм. и доп. в сила от 01.07.2022) . Роуминг услуги и политика на справедливо ползване в Европейски съюз и Европейската икономическа зона (ЕС/ЕИЗ, Зона ЕС) съгласно изискванията на Регламент за изпълнение 2016/2286 или нов акт за изпълнение, приет съгласно чл. 7, пар. 1 от Регламент (ЕС) № 2022/612

76a. Yettel предоставя на потребителите мобилни услуги в роуминг в ЕС/ЕИЗ по национални цени за целите на периодичните пътувания на потребителите в ЕС/ЕИЗ.

76б. Услугите в роуминг в ЕС/ЕИЗ дават възможност за осъществяване на повиквания от страните в ЕС/ЕИЗ откъм номера от номерационните планове на страните от ЕС/ЕИЗ и изпращане на SMS към тези номера, на цени за повиквания и SMS към други национални мрежи, в съответствие с използвания тарифен план. Цената за пренос на данни е националната цена съгласно съответния тарифен план.

76в. (изм. в сила от 01.07.2022) Yettel има право да определя, съгласно политиката за справедливо ползване, ограничение на предоставения обем при отворен пакет за данни за ползване в роуминг в ЕС/ЕИЗ равностойно най-малко на двукратния обем, който се получава, като общата национална цена на дребно без ДДС за отчетен период се раздели на регулираната максимална цена за роуминг на едро, посочена в член 11 от Регламент (ЕС) № 2022/612.

След изчерпване на посочения обем от данни, таксуването в роуминг се осъществява по регулираната цена за мегабайт, определена в Регламент 2022/612.

76г. (изм в сила от 01.07.2022) Когато се ползват роуминг услуги в рамките на ЕС/ЕИЗ на национални цени, Yettel може да изисква преди сключване на договора или по време на неговото действие допълнителни документи и/или доказателства, с цел еднозначно установяване на стабилни връзки с Република България. Когато абонат или потребител не предостави документи за установяване на обичайното местопребиване на територията на страната или съществуването на стабилни връзки, Yettel прилага надценка, определена в Регламент 2022/612.

76д. С цел да се предотврати злоупотреба или неправомерно ползване на мобилни услуги в роуминг в ЕС/ЕИЗ, за цели, различни от периодични пътувания, Yettel може да оценява следните обективни критерии:
а/ Преобладаващо присъствие в мрежата на Yettel на територията на България (повече от 50 %) и преобладаващо потребление на мобилни услуги в мрежата на Yettel на територията на България (повече от 50%) за 4 месечен период.

б/ При извършване на оценката Yettel анализира дали за периода от последните 4 (четири) месеца е налице едновременно преобладаващо присъствие в мрежата на Yettel и преобладаващо потребление в мрежата на Yettel.

в/ За присъствен ден на територията на Република България се счита ден, в който се ползват услуги в роуминг в държава извън ЕС/ЕИЗ,

г/ За присъствен ден на територията на Република България се счита ден, в който е налице регистриране на потребител в рамките на деня както в мрежата на Yettel, така и в мрежа на оператор в друга държава-членка на ЕС/ЕИЗ.

д/ В случай че няма регистрация на потребител в дадена мрежа, този ден не се взема предвид при оценката на преобладаващо присъствие.

е/ Допълнителни критерии за оценка на преобладаващо присъствие:

- Дълго не използване на дадена SIM карта в мрежата на Yettel на територията на Република България, съчетано с използване изключително в роуминг в ЕС/ЕИЗ;
- Използване на многобройни SIM карти от един и същи потребител предимно за мобилни услуги в роуминг в ЕС/ЕИЗ.

ж/ При установяване на преобладаващо присъствие и потребление в ЕС/ЕИЗ, Yettel предоставя на потребителя двуседмичен срок, в който да демонстрира присъствие или потребление в България, за което надлежно го уведомява.

з/ (изм.в сила от 01.07.2022) След изтичане на двуседмичния срок, при липса на промяна в потреблението или присъствието, Yettel прилага надценка, определена в Регламент 2022/612.

и/ Yettel преустановява прилагането на надценка, когато се установи, че не е налице риск от злоупотреба или неправомерно ползване на регулираните мобилни услуги съгласно посочените обективни критерии в т.76д. 76е. (в сила от 15.08.2023 г.) Подробна информация за телефонни номера, към които обаждания в роуминг могат да бъдат таксувани като обаждания към номера с добавена стойност можете да намерите на страницата на Органът на европейските регулатори в областта на електронните съобщения и на интернет страницата на Yettel в раздел роуминг. Минутите, включени в абонаментен или предплатен план не важат за обаждания към номера с добавена стойност и се таксуват спрямо ценовата листа на услуги в роуминг, освен ако в договора не е предвидено друго.

76ж. (в сила от 15.08.2023 г.) Качеството на роуминг услугите зависи от вида мрежа и технологии, използвани от съответния оператор в посетената държава, и може да се различава от качеството на услугите, използвани в мрежата на Yettel. Качеството на роуминг услугата може да се повлияе от редица фактори, като например скоростта, закъснението и наличието на роуминг услуги, поради използването на определени технологии, покритие или разлики, дължащи се на външни фактори като напр. топографията и др. Подробна информация и информация за операторите и мрежите по видове технологии, с които Yettel има споразумения в роуминг може да намерите на интернет страницата на Yettel в раздел роуминг

XV. Телефонни указатели на Yettel

77. Yettel има право да изготвя и публикува печатно издание на телефонен указател, както и да поддържа актуален телефонен указател в електронна форма, които съдържат информация за телефонните номера и други данни за потребителите на услугите. Телефонните указатели по предходното изречение могат да съдържат и данни за потребители на други предприятия, предоставящи обществена телефонна услуга при постигане на договореност със съответните предприятия. Yettel се задължава предварително и безвъзмездно да информира потребителя за предназначението на телефонния указател.

78. Данни за потребител се включват в издавани от Yettel в печатна и/или електронна форма, телефонни указатели след изрично изразено съгласие от негова страна. Включването, проверката, промяната и заличаването изцяло или частично на данни относно име (лично и фамилно за физическите лица), респективно наименование/ фирма за юридическите лица, адрес и телефонен номер на потребител се извършва от Yettel безплатно.

79. В телефонните указатели могат да бъдат включвани и допълнителни данни за потребителя, извън тези по т.78, в случай че потребителят е поискал това, като вписването може да бъде възмездно, съгласно ценовата листа на Yettel. Проверката, заличаването, изцяло или частично, или промяната на допълнителните данни по тази точка също може да бъде възмездно, съгласно ценовата листа на Yettel. По искане на потребителя в телефонните указатели на Yettel може да бъде включена и допълнителна информация за други лица, ползващи съвместно мобилен номер, в случай, че те са дали предварително писмено съгласие за това, като вписването на тези данни може да бъде възмездно съгласно ценовата листа на Yettel. Потребителят следва писмено и изрично да изрази съгласие относно обстоятелството дали данните му, предоставени за нуждите на телефонните указатели, могат да бъдат използвани за изпращане на печатни и електронни рекламни материали или не поискани търговски съобщения, както и за организиране и провеждане на маркетингови проучвания.

В телефонните указатели, по желание на потребителя и срещу заплащане, може да бъде регламентирано времето, през което могат да се правят обаждания и съобщения с цел директен маркетинг, както и начинът за предаването им. Yettel отбелязва с индекс “**”, поставен до вписаното име (фирма) на потребителите, които са заявили съгласие данните им, публикувани в телефонния указател, че същите могат да получават печатни

или електронни рекламни материали или не поискани търговски съобщения, както и да участват в провеждане на маркетингови проучвания.

80. По искане на потребителя, Yettel включва в телефонните си указатели данни, чието вписване потребителят първоначално не е заявил, или данни, които са били заличени от телефонните указатели по негово искане. В случай, че искането се отнася до данни по т. 78, вписването се извършва безвъзмездно, а ако се отнася до данни по т. 79 вписването може да бъде извършено и възмездно, съгласно ценовата листа на Yettel.

81. Yettel има право да заличи или да откаже вписване на информация в издаваните от него телефонни указатели, която е очевидно неточна, като предварително уведомява писмено заинтересованите лица за това. Yettel не носи отговорност при допуснати грешки или неточности в публикуваните от него данни в телефонните указатели, дължащи се на грешки или неточни бази данни, предоставени му от други предприятия в случаите по т. 77, изречение второ.

В случай че в публикувани в печатно издание на телефонен указател на Yettel данни за потребители са допуснати грешки или неточности, те се отстраняват от Yettel при издаване на ново или при актуализиране на съществуващо печатно издание на телефонен указател, което от двете е първо по време. В случай, че в публикувани в телефонен указател на Yettel в електронна форма данни за потребителите са допуснати грешки или неточности, те се отстраняват от Yettel в срок до 10 дни считано от откриването им или от получаване на писмено уведомление за наличие на грешки или неточности.

82. В случай на постъпило искане от страна на потребител, Yettel съответно заличава, изцяло или частично, или променя вписани в указателите му данни при издаване на ново или при актуализиране на съществуващо печатно издание на телефонен указател, което от двете е първо по време. Зачищането или изменението на данни в телефонния указател в електронна форма се извършва в срок 10 дни считано от получаване на искането.

83. Волеизявленията на потребителите, свързани с правата им по точки 77, 78, 79 и 81 се извършват в писмена форма.

84. При публикуване на телефонен указател в електронна форма, ползван чрез интернет или друга мрежа, Yettel се задължава да осигурява справка за съответен телефонен номер само при пълно и точно подаден минимален обем от данни, доколкото тези данни не са ограничени по желание на потребителя, обективизирано в писмена форма. Минималният обем от данни включва име (лично и фамилно) или фирма /наименование и адрес на потребителя, като Yettel може да дава справка и по част от адреса или при посочено населено място. Yettel се задължава да информира предварително и безвъзмездно потребителите и за всяка възможност да бъде открито име и адрес на потребителите само въз основа на телефонен номер, чрез функциите за търсене в телефонен указател в електронна форма.

XVI. Предоставяне и включване на данни на потребители за нуждите на телефонния указател и телефонната справочна услуга, на предприятието, задължено да предоставя универсална услуга съгласно Закона за електронните съобщения, както и на други предприятия

85. Съгласно действащото законодателство Yettel е задължен да предоставя данни за своите потребители, изразили изричното си съгласие за това, с оглед включването им в телефонния указател и/или телефонната справочна услуга, предоставяни от предприятието, задължено да предоставя универсална услуга по смисъла на Закона за електронните съобщения. Yettel има задължение да удовлетворява и всяко обосновано искане за предоставяне на данни за потребителите си, изразили изричното си съгласие за това, с оглед включването им в телефонния указател и/или телефонната справочна услуга на предприятие, предоставящо обществени електронни съобщителни услуги, на предприятие, което изготвя и публикува телефонни указатели в печатна или електронна форма, както и на предприятие, предоставящо телефонни справочни услуги.

86. Видовете данни, както и условията за включването, промяната и заличаването им са съгласно точки от 77 до 79 на предходния раздел. Информацията, включена в телефонния указател на предприятието, задължено да предоставя универсална услуга по смисъла на Закона за електронните съобщения се използва за предоставяне и на телефонна справочна услуга от страна на същото предприятие. Потребителите имат право да заявят изрично включването на данните им само за нуждите на телефонната справочна услуга на предприятието, задължено да предоставя универсална услуга по смисъла на Закона за електронните съобщения или на друго предприятие, предоставящо обществени електронни съобщителни услуги.

87. В случай, че потребител на Yettel ползва географски номера, предоставени му от друго предприятие с оглед предоставяне на фиксирана телефонна услуга и потребителят желае да включи данни за всички

ползвани от него номера в телефонния указател на предприятието, задължено да предоставя универсална услуга по смисъла на Закона за електронните съобщения или в телефонния указател на друго предприятие, предоставящо обществени електронни съобщителни услуги, потребителят има право да определи поредността на вписване на номерата. Ако потребителят желае да определи конкретно място, на което да бъде вписан номерът, предоставен за ползване от Yettel, то следва да укаже това изрично пред Yettel.

XVII. CLI и COL услуги и ограничения, свързани с предоставянето им

88. Услугата CLIP се активира и поддържа от Yettel постоянно и безплатно за всеки потребител, като Yettel осигурява CLIP по време на повикването и го запазва непроменен по време на разговора.

89. Услугата CLIR се активира и поддържа по заявка на потребителя или чрез избиране на код за всички повиквания, както и чрез избиране на код – за всяко отделно повикване. Кодовете за активиране и деактивиране на услугата CLIR се обявяват на интернет страницата Yettel – Yettel.bg. В случай на активирана CLIR услуга от викация потребител, на дисплея на викания потребител се изписва съобщение “withheld”, а при повикване от аналогов пост – “unavailable”. Yettel ще показва съобщение “unavailable” на дисплея на викания потребител в случай на спешни повиквания към номер 112 от мобилен телефон без СИМ карта, в случай че има техническа възможност.

90. Yettel осигурява възможност на всеки потребител да активира услугата „Пренасочване на повикванията“ чрез избиране на код. Yettel обявява на интернет страницата си кодовете за активиране и деактивиране на тази услуга.

91. Yettel предоставя CLI информация, независимо от настройките, направени от потребителя, в случаите на:

1. проследяване на злоумишлени и/или обезпокоителни повиквания при искане от компетентни държавни органи, както и при заявено от потребител желание за откриване и проследяване на обезпокоителни повиквания към него;
2. повикванията към номера за спешни повиквания;
3. повиквания към службите за сигурност, отбрана и вътрешен ред.
4. потребителя ползва настройки за услугата CLIP, когато е налице нарушаване на функционирането и/или управлението на Мрежата или на елементи от тях до отпадане на причината за отмяната им.

93. Yettel се задължава да използва CLI информацията само във връзка с функционирането и управлението на Мрежата и да не допуска достъп на трети лица до тази информация, освен в предвидените от закона случаи.

94. (отменен на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.)

95. В случай на промяна на номера на потребителя, по негово желание или по инициатива на Yettel, Yettel запазва заявените от потребителя настройки, освен ако той не е заявил друго.

96. Yettel осигурява безвъзмездно на крайните си потребители функцията на Мрежата „Прекратяване на получаването на пренасочените към неговото крайно устройство повикване“ чрез избиране на код или заявка за активиране. Yettel осигурява възможност на крайните потребители да откажат приемането на входящи повиквания.

97. При временно спиране на предоставянето на CLI услугите, Yettel информира крайните потребители за тези обстоятелства най-малко 2 дни предварително, когато това е обективно възможно. Yettel се задължава да информира крайните потребители за специфични технически изисквания при наличие на такива, на които крайните устройства да съответстват, за да могат потребителите да ползват CLI и COL услугите.

XVIII. Преносимост на номера от Мрежата на Yettel в качеството му на Даряващ доставчик/ предприятие (изменение и допълнение от 07.12.2012 г. във връзка с изменение и допълнение на Функционални спецификации за осъществяване на преносимост на национално значими номера при промяна на доставчика на обществена мобилна телефонна услуга, приети с Решение No 1477/20.12.2007 г. на КРС, изм. с Решение No 1907/30.08.2012 г. на КРС обнародвано ДВ бр. 74/28.09.2012 г. и Процедура за преносимост на мобилни номера, подписана между Yettel, БТК и Мобилтел, изм. и доп. в сила от 04.09.2022 във връзка с приемане на Функционални спецификации за осъществяване на преносимост на национално значими номера Национални номерационен план, Обн. - ДВ, бр. 101 от 03.12.2021 г. и Процедура за преносимост на мобилни номера, подписана между Yettel, БТК и А1)

98. Yettel предоставя на потребителите си услугата преносимост на номера от Мрежата в мрежите на други предприятия, предоставящи обществена телефонна услуга, посредством обществена мобилна наземна мрежа. Чрез тази услуга потребителите могат да запазват предоставените им за ползване от Yettel номера при смяна на предприятието, предоставящо обществена телефонна услуга, посредством обществена

мобилна наземна мрежа. Предварително условие за предоставянето на преносимост на номерата от страна на Yettel е наличието на успешно приключили тестове за въвеждане на услугата между предприятията от домейна на преносимост.

99. Потребител на Yettel може да подаде при избран от него друг оператор – Приемащо предприятие, заявление по образец за пренасяне на предоставения му от Yettel за ползване номер/а в мрежата на другото предприятие.

100. Договорните отношения на потребителя с Yettel в качеството му на Даряващ доставчик се прекратяват по реда, предвиден в настоящите Общите условия за взаимоотношения с крайните потребители и индивидуалния договор между Yettel и крайния потребител, като се имат предвид и разпоредбите на чл.118, свързани с подаване на заявление и упълномощаване на Приемащия доставчик за извършване на необходимите действия по прекратяване на договора между потребителя и Yettel.

101. Договорните отношения с Yettel в качеството му на Даряващ доставчик се прекратяват единствено по отношение на номера/та, обект на искането за пренасяне.

102. В случай че потребителят желае преносимост на индивидуалния договор, същият не се прекратява по отношение на номерата, оставащи в Мрежата. С прекратяване на достъпа до Мрежата се счита за прекратен и индивидуалният договор между Yettel и потребителя по отношение на съответния номер.

103. (отменен)

104. (отменен)

105. (отменен)

106. Пренасянето на номер от мрежата на Yettel в мрежата на друго предприятие предоставящо обществена телефонна услуга, посредством обществена мобилна наземна мрежа не освобождава абоната от задължението му да заплати всички текущи задължения на потребителя към Yettel, пряко свързани с пренасяния номер/а и услугите, ползвани чрез него/тях, както и задължения, отнасящи се до заплащане на дължими суми, свързани с предсрочно прекратяване на срочни договори и/или такива за лизинг на крайни устройства или оборудване. Такива задължения са и незаплатените от потребителя златни номера, чийто падеж е към момента на сключване на договора или получаване на златния номер. Тези задължения се заплащат съгласно действалата ценова листа на Yettel към момента на падежа на задължението за плащането на златен номер.

Потребителят на индивидуален договор е задължен да заплати на Yettel и всички задължения, свързани с ползването на пренасяния/те номер/а, които са възникнали след подаване на заявлението за пренасяне на номер до прекратяване на договорните отношения с Yettel. Заплащането на тези задължения се извършва след издаване на последна фактура от страна на Yettel. В случай на не заплащане на дължимите суми по тази точка, в определения за това срок, Yettel има право да поиска от Приемащото предприятие да наложи ограничения за ползването на услуги от абоната/ потребителя.

Приемащото предприятие има право да заплати дължимите от потребителя суми, като това обстоятелство се преценява от приемащото предприятие, съобразно текущата му търговска политика.

107. Yettel в качеството му на Даряващ доставчик може мотивирано да откаже преносимост на номер/номера пред Приемащия доставчик само в следните случаи:

а) (доп. в сила от 04. 09.2022) Преди подаването на заявление за преносимост номерът е несъществуващ, не е от обхвата от номера, предоставен на Yettel, или не е предоставен на потребител на Yettel, номерът се счита за предоставен на потребителя и когато не се е отказал от правото за преносимост по чл. 134, ал.6 от ЗЕС;

б) Yettel вече е получил друго заявление от Приемащ доставчик за пренасяне на същия номер, процедурата по което още не е приключила;

в) Представените от приемащия доставчик данни за абоната/потребителя в изпратеното заявление са непълни и/ или неточни:

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

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

– за чуждестранни лица – имена и личен номер или номер на валиден документ за самоличност;

– за организации, които нямат статут на юридическо лице – съответен идентификационен код и трите имена на представляващия.

108. В случаите по чл. 107, б. „в”, заявлението не се разглежда от Приемачия доставчик до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 (тридесет) календарни дни от стартиране процедурата по преносимост. В случай че в посочените срокове недостатъците не бъдат отстранени, процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на Приемачия доставчик. В останалите случаи по чл.107 процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на Приемачия доставчик. В случаите на отстранима причина за отказ, договорът на 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 за начисляване на допълнителни неустойки извън тези, които са уговорени в договора между абоната и Даряващия доставчик и/или в Общите условия на Даряващия доставчик.

109. В случай, че не са налице основания за отказ по чл.107 Yettel и Приемачият доставчик осъществяват процеса по пренасяне на номера/та съгласно подписаната между тях процедура, както и съобразно приложимата нормативна уредба и настоящите Общи условия.

110. Потребителят има право да оттегли заявлението си за пренасяне на номер/а пред Yettel в качеството му на Даряващ доставчик или пред Приемачия доставчик не по-късно от датата, предхождаща датата, на която се осъществява преносимостта. Оттеглянето на заявлението се извършва чрез попълване и подписване на бланка-образец в стандартна форма, съгласувана между операторите. В 7 дневния срок по т. 118, когато е приложим, абонатът/потребителят също има възможност да оттегли подаденото заявление за пренасяне. В случай, че абонатът упражни правата си по предходното изречение, както и в случай на прекратяване на процедурата по преносимост поради отказ от страна на Приемачия доставчик, заплатените суми, свързани с предсрочно прекратяване на срочни договори ще се считат за авансово плащане за бъдещо ползване на услугите.

111. При прекратяване на процедурата по преносимост поради наличието на основания за отказ по чл. 107, както и при оттегляне на заявлението за преносимост пред Yettel се счита, че е налице отказ, респективно оттегляне и по отношение на искането за прекратяване на договора с Yettel, вкл. и на упълномощаването за прекратяване на договора с Yettel. В случай, че потребител изрази изрично желание да прекрати индивидуалния си договор с Yettel въпреки наличието на обстоятелствата по предходното изречение, то прекратяването се извършва по общия ред, съгласно тези Общи условия.

112. Достъпът на потребителя до Мрежата се деактивира на датата за осъществяване на преносимост, определена от Yettel и Приемачното предприятие, за която дата потребителят се уведомява от Приемачното предприятие.

113. Потребителят не може да търси отговорност от Yettel за възможното влошено качество на услугата в деня на пренасянето.

114. Във връзка с предоставянето на преносимост на номера от Мрежата, Yettel се задължава при повиквания към пренесени от Мрежата номера да уведомява своите потребители, че търсеният номер вече не е в Мрежата. Уведомяването ще се извършва чрез предупредителен сигнал, за чието значение предварително ще бъде осигурена обществено достъпна информация. Сигналят ще е последван от период от 2 секунди, който дава възможност на потребителите за избор дали да прекратят или реализират повикването.

Потребителите имат възможност за деактивиране на информирането при поискване от викащ потребител, както по отношение на всички повиквания към пренесени номера от мрежата на даряващия доставчик, а в случай на техническа възможност - и по отношение на конкретно посочени от потребителя номер или номера.

XIX. Преносимост на номера в Мрежата на Yettel в качеството му на Приемач доставчик/предприятие (изменение и допълнение от 07.12.2012 г. във връзка с изменение и допълнение на Функционални национално значими номера при промяна на доставчика на обществена мобилна телефонна услуга, приети с Решение No 1477/20.12.2007 г. на КРС, изм. с Решение No 1907/30.08.2012 г. на КРС, обнародвано в ДВ бр. 74/28.09.2012 г. и Процедура за преносимост на мобилни номера, подписана между Yettel, БТК и Мобилтел, изм. и доп. в сила от 04.09.2022 г. във връзка с приемане на Функционални спецификации за осъществяване на преносимост на национално значими номера Националния номерационен план, Обн. - ДВ, бр. 101 от 03.12.2021 г. и Процедура за преносимост на мобилни номера, подписана между Yettel, БТК и А1)

115. Yettel предоставя на потребителите услугата преносимост на номера в Мрежата от мрежите на други предприятия, предоставящи обществена телефонна услуга, посредством обществена мобилна наземна мрежа. Чрез тази услуга потребителите могат да запазват предоставените им за ползване от други

предприятия номера при пренасянето им в Мрежата. Предварително условие за предоставянето на преносимост на номерата от страна на Yettel е наличието на успешно приключили тестове за въвеждане на услугата между предприятията от домейна на преносимост.

116. Във връзка с предоставянето на преносимост на номера в Мрежата, Yettel се задължава:

- а) да осигурява равнопоставеност на потребителите, които са се възползвали или са заявили желание да ползват правото си за пренасяне на номер в Мрежата и собствените си потребители;
- б) да осигурява възможност на потребителите си, които са пренесли номер/а в Мрежата възможност за последваща преносимост в друга мрежа.

117. (доп. в сила от 04.09.2022 г.) Потребителят може да подава заявление до Yettel за пренасяне на номер/а в Мрежата във всеки търговски център на Yettel, както и в търговските центрове на изрично оправомощените дистрибутори и партньори на Yettel. При наличие на техническа възможност и договореност с Yettel заявлението за преносимост може бъде подавано и по електронен път, подписано с квалифициран електронен подпис или друг вид електронен подпис, уговорен между Yettel и крайния ползвател. Информация за оправомощените да приемат заявление за пренасяне на номера дистрибутори и партньори на Yettel е налична в интернет страницата на Yettel и на телефон 123. Потребителят, подаващ заявлението представя за проверка документи, съгласно т. 14, както и документи, удостоверяващи данните, включени в заявлението за преносимост. По отношение на други юридически лица или организации, които нямат статут на юридическо лице (държавни или общински органи и администрации, създадени по силата на закон или друг нормативен акт, клонове, търговски представителства, сдружения и др.) се представя актът, с който са създадени, регистрация в регистър БУЛСТАТ, от които да е видно седалището и адресът на управление, като и трите имена на представляващия.

В случай че заявлението се подава чрез пълномощник, упълномощеният следва да представи освен документите по т. 14 и пълномощно. Като пълномощните от физически лица следва да са изрично нотариално заверени, а пълномощните от юридически лица следва да са общи нотариално заверени или изрични нотариално заверени пълномощни. В случай, че заявлението се подава от наследник, същият удостоверява това си качество. Заявления, подадени по поща, факс и електронна поща не се приемат. Изключение от правилото по предходното изречение, последното предложение, се допуска при договореност с Yettel заявлението за преносимост да се подаде по електронен път, подписано с квалифициран електронен подпис или друг вид електронен подпис Yettel удостоверява факта на подаване на заявлението чрез предоставяне на копие от същото.

118. (доп. в сила от 04.09.2022 г.) Заявлението за пренасяне на номер/а е по образец на Yettel, който включва задължителни реквизити, договорени в подписаната между операторите процедура. В заявлението за пренасяне се посочват номера/та, за които се отнася заявлението за пренасяне.

За физически лица български граждани – заявлението съдържа трите имена на Абоната/ Потребител, Единен граждански номер / ЕГН/. 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.

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

За юридически лица и физически лица – еднолични търговци – заявлението съдържа наименование, съответен идентификационен код. За организации, които нямат статут на юридическо лице – заявлението съдържа наименование, съответен идентификационен код, трите имена на представляващия.

Заявлението следва да е надлежно подписано от потребителя или негов упълномощен представител или наследник, като са посочени дата и точен час на подаване на заявлението.

Заявлението съдържа 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.

Заявлението съдържа възможност за изрично писмено изявление на Абоната/Потребителя за стартиране на процедурата по пренасяне 7 календарни дни след подаване на заявлението за пренасяне. Изявлението следва да бъде изрично подписано от Абоната/Потребителя. В заявлението потребителят изразява своето писмено съгласие 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 Yettel, както и декларация от страна на потребителя, че ще изпълни всички задължения, произтичащи от

индивидуалния му договор с Даряващия доставчик. Заявлението съдържа информирано съгласие на потребителя, че в случай на прекратяване на процедурата за преносимост преди нейното приключване, волеизявлението за прекратяване на договора с Даряващия доставчик и упълномощаването на Yettel се считат оттеглени.

Заявлението съдържа възможност за договаряне на конкретна дата на преносимост в рамките на приложимия срок за преносимост

Заявлението съдържа възможност 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.

Заявлението съдържа упълномощаване на Yettel от страна на потребителя да прекрати договорните взаимоотношения между потребителя и Даряващия доставчик.

Заявлението може да съдържа при наличие на изрично съгласие от страна на Yettel и упълномощаване в обикновена писмена форма на Yettel от страна на потребителя за заплащане на дължимите към Даряващия доставчик плащания от името и за сметка на потребителя.

119. При подаване на заявлението за пренасяне на Номер, лицето приело заявлението извършва проверка на идентификацията на потребителя.

120. С едно заявление може да се иска пренасяне на неограничен брой номера. Yettel ще приема по избор на потребителя отделно заявление за преносимост за всеки отделен номер, отделни заявления за указани от потребителя брой номера или едно заявление за всички номера.

Всички номера в заявлението трябва да бъдат ползвани в Мрежата на Даряващия доставчик.

121. Yettel в качеството му на Приемаш доставчик при подаване на заявлението уведомява по подходящ начин потребителя:

а) че за потребителите с предплатен достъп, пренасянето на номер/а е свързано с неизползване на целия предплатен кредит, освен ако крайният ползвател е поискал възстановяване на оставащия кредит при Даряващия доставчик, съгласно уговореното в правила и/или общите условия на Даряващия доставчик;

б) че съществува възможност 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;

в) че потребителите имат възможност да запазят или сменят начина на ползване на услугите – чрез индивидуален договор или чрез предплатени услуги;

г) че пренасяне на номера, асоциирани с една СИМ карта, например различни номера за факс съобщения и пренос на данни, се извършва в зависимост от текущата търговска политика на Yettel и Даряващото предприятие и функционалните възможности на мрежите, като на потребителите се гарантира възможността за пренос на номера/та, използван за гласови услуги;

д) че е възможна загуба на ползвани допълнителни услуги след пренасяне на номер;

е) че съществуват основанията за отказ за преносимост на номера/та по чл. 107 и чл. 123;

ж) че съществуват причини за забавяне на преносимостта и осъществяването ѝ след определената крайна дата на пренасяне, както и за определената нова дата на пренасяне;

з) че е определена дата за преносимост и прозорец на преносимост и невъзможността за достъп до мрежата в този период;

и) че съществува възможност за влошено качество на електронната съобщителната услуга в деня на пренасянето;

й) че е налице 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.

122. Срокът на реализация на преносимост не може да бъде по-дълъг от 2 работни дни, считано от стартиране на процедурата по пренасяне или от отстраняване на недостатъците по заявлението, включително прозорец за преносимост не по-голям от 5 (пет) часа. Срокът за реализация на преносимостта може да бъде удължен с времето, през което са били налице технически проблеми в мрежата на Даряващото предприятие или в Мрежата на Yettel до отстраняването им.

123. Yettel в качеството му на Приемаш доставчик ще отказва пренасяне на номер/а в Мрежата си при наличие на някое от следните обстоятелства:

- а) потребителят не е дееспособен и не е надлежно представляван от трето лице;
- б) заявлението е подадено от трето лице, което не е надлежно упълномощено от потребителя или не е негов наследник;
- в) представените от потребителя данни в заявлението са непълни и/или неточни;
- г) не са представени изискуемите към заявлението документи;
- д) налице е някое от общо приложимите основания за отказ за предоставяне на обществена телефонна услуга, предвидени в настоящите Общи условия.

124. В случаите по чл. 123, б. „а“, „б“, „в“, „г“, заявлението не се разглежда от Yettel до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 (тридесет) календарни дни от стартиране на процедурата за преносимост. В случай че в посочените срокове недостатъците не бъдат отстранени, процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на Yettel. В останалите случаи по чл. 123 процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на Yettel.

В случаите на отстранима причина за отказ, договорът на потребителя с Даряващия доставчик 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 за начисляване на допълнителни неустойки извън тези, които са уговорени в договора между абоната и Даряващия доставчик и/или в Общите условия на Даряващия доставчик. Заявление за пренасяне на номер може да бъде подавано отново, когато пречките за отказа са отстранени.

125. В случай че не са налице основания за отказ по чл.123 Yettel и Даряващият доставчик осъществяват процеса по пренасяне на номера/та съгласно подписаната между тях процедура, както и съобразно приложимата нормативна уредба и настоящите Общи условия.

126. В случай че не са налице основания за отказ, Yettel предоставя на потребителя СИМ карта/и както сключва и договор за предоставяне на мобилни услуги, който договор влиза в сила под условие, съгласно посоченото в него. Yettel предоставя толкова СИМ карти, колкото са номерата, обект на пренасяне.

127. Потребителят може да оттегли заявлението си за пренасяне на номер/а, както до Даряващия доставчик съгласно чл. 110, така и до Yettel в качеството му на Приемач доставчик, но не по-късно от деня предшестваш датата, на която се осъществява преносимостта. Оттеглянето на заявлението се извършва на мястото на подаването му, когато оттеглянето се извършва пред Yettel. Оттеглянето на заявлението се извършва чрез попълване на бланка-образец в стандартна форма, съгласувана между операторите.

При прекратяване на процедурата по преносимост поради наличието на основание за отказ по чл. 123, както и при оттегляне на заявлението за преносимост пред Yettel се счита, че е налице отказ, респективно оттегляне и по отношение на искането за прекратяване на договора с Даряващия доставчик, вкл. и на упълномощаването за прекратяване на договора с Даряващия доставчик. В 7-дневния срок по т. 118, когато е приложим, абонатът/потребителят също има възможност да оттегли подаденото заявление за пренасяне.

128. (доп. в сила от 04.09.2022) Yettel и даряващото предприятие определят ден, в който ще бъде активиран достъпът на потребителя до Мрежата на Yettel, и съответно деактивиран достъпът на потребителя до мрежата на Даряващото предприятие, освен когато е договорена конкретна дата на преносимост между потребителя и Yettel. Yettel уведомява потребителя за деня на пренасяне на номер/а. Когато е договорена конкретна дата на преносимост между потребителя и Yettel, преносимостта се осъществява по възможност на нея.

129. Yettel информира потребителя за осъщественото пренасяне на номер/а.

130. Потребителят не може да търси отговорност от Yettel за възможното влошено качество на услугата в деня на пренасянето.

131. Yettel има право да наложи ограничения за ползването на услуги от абоната/потребителя или да заплати неговите задължения към Донора в случай на неплащане от абоната/потребителя на изискуеми задължения към Даряващия доставчик, свързани с пренесения номер/а.

132. Договорът между Yettel и абоната влиза в сила в деня на успешното пренасяне на номера/та в мрежата на Yettel. Отношенията между потребителя и Yettel след реализиране на преносимостта се уреждат съобразно тези Общи условия и сключеният договор за мобилни услуги, рамковия договор и допълнителни споразумения към тях.

XX. Събиране на данни, необходими за идентифициране на потребителите на предплатени услуги преди 1 януари 2010г.

133. Във връзка и в изпълнение на „Правила за събиране на данни, необходими за идентифициране на потребители на предплатени услуги преди 1 януари 2010г.“, приети с Решение №1085 от 3 септември 2009г. на Комисията за регулиране на съобщенията (обн. ДВ бр.74, 15.09.2009г., в сила на 15.09.2009г.) Потребителите на предплатени услуги, които са започнали ползването на тези услуги преди 1 януари 2010 г. следва да предоставят на Yettel данни, необходими за идентифицирането им като потребители на предплатени услуги.

134. Изискването за идентифициране се отнася за всички потребители на предплатени услуги на Yettel, включително и за потребители на предплатени услуги, закупили предплатени карти в периода след 15.09.2009 г. до 31.12.2009 г.

135. Данните, които Yettel ще събира за идентифициране на потребителите на предплатени услуги са, както следва:

- а) за потребители – физически лица – трите имена и единен граждански номер, а 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;
- б) за потребители – юридически лица и физически лица – еднолични търговци – наименование, седалище, адрес на управление и съответен идентификационен код;
- в) за потребители, които са малолетни (под 14 г.) и непълнолетни (от 14 до 18 г.), се събират както техни данни, така и данни на законните им представители.

136. Данните по т. 135 се предоставят от потребителите на предплатени услуги по един от изброените начини:

- а) лично в магазин от търговската мрежа на Yettel чрез попълване на Формуляр за регистриране на потребители на предплатени услуги;
- б) в електронна форма, подписана с усъвършенстван или универсален електронен подпис;
- в) чрез пълномощник с изрично нотариално заверено пълномощно.

137. При предоставяне на данните по т. 135 потребителите следва да представят следните документи:

- а) за физически лица – лична карта, паспорт или друг документ за самоличност;
- б) за юридически лица и еднолични търговци – в зависимост от вида на юридическото лице някой или всички изброени документи: съдебно решение за регистрация или акт на компетентен държавен орган за създаването им и удостоверение за актуално състояние, издадено не по-рано от 6 (шест) месеца преди представянето му, удостоверение за регистрация в БУЛСТАТ, удостоверение за данъчна регистрация /номер по ДДС, ако е регистриран по ЗДДС/ или заверено от тях извлечение от търговския регистър на Агенцията по вписванията;
- в) за пълномощници - нотариално заверено пълномощно, от което изрично да е видно, че упълномощеното лице има право да предоставя данните по чл. 135 от името на упълномощителя пред Yettel, и валиден документ за самоличност на упълномощеното лице.

138. Потребителите на предплатени услуги следва да предоставят данните по т. 135 в срок до 31.12.2009 г.

139. В случай, че потребител на предплатени услуги не представи данните в срок до 31.12.2009 г., изходящите му повиквания и изпращането на кратки текстови съобщения ще бъдат спрени незабавно с изключение на повикванията към услуги за спешни повиквания. В случай, че данните не бъдат предоставени в едномесечен срок от налагане на ограниченията по предходното изречение, Yettel ще спре предоставянето на предплатената услуга.

140. До изтичане на периода/срока на валидност на предплатената услуга Yettel може да поднови/активира услугата само след представяне от потребителя на данните по т. 135.

XXI. Предложения, жалби и молби

141. Адресираните до Yettel предложения, жалби и молби от потребители се разглеждат и решават от Yettel не по-късно от един месец от датата на получаването им. На подадените жалби Yettel отговаря по начина, по който те са постъпили – по електронен път, устно, или писмено. При подадена писмена жалба, подписана от жалбоподателя – титуляр по договора или упълномощено лице, Yettel го информира писмено за резултата.

142. (Изм. на 08.04.2013 г. в съответствие с указания на КЗП) В случай на удовлетворяване на жалба на потребител, свързана с оспорване на дължими суми, оспорваната сума се приспада от бъдещите задължения на потребителя. Ако е удовлетворено оспорване от потребител на дължими суми, след като индивидуалния договор е прекратен, оспорваната сума се връща на потребителя чрез превод по писмено

посочена от него банкова сметка, а в случай че потребителят не притежава такава – по преценка на Yettel последното възстановява сумата в пари, по банкова сметка, открита от Yettel на потребителя, чрез други платежни инструменти или по друг подходящ начин, без допълнителни разноски по откриването им за потребителя.

142а. Yettel полага максимални усилия с цел извънсъдебно разрешаване на спорове, възникнали с потребители по повод и във връзка със сключени с последните договори чрез прилагане на предвиденото в предходни точки 141 и 142.

143. (изм. на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.) Yettel поддържа и съхранява регистри на всички жалби и молби, за които се прилага това условие, както и отговорите до тях. Поддържането и съхраняването на данни за потребителите по чл. 39, буква „а“ се извършва съгласно Политиката за личните данни на „Йеттел България“ ЕАД

(Нов – в сила от 15.08.2023 г., в съответствие с указания на КРС и КЗЛД) ХХIа. Данни на потребителите по чл. 39, буква „а“

143а. При и по повод сключване на индивидуални договори и предоставяне на услуги Yettel обработва личните данни за потребителите – физически лица, в качеството си на администратор по смисъла на Регламент (ЕС) 2016/679 на европейския парламент и на съвета от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО („Общ регламент относно защитата на данните“ или „ОРЗД“).

143б. Обработването на лични данни от страна на Yettel се осъществява под надзора на Комисия за защита на личните данни (КЗЛД) – София 1592, бул. „Проф. Цветан Лазаров“ № 2.

143в. Потребителите – физически лица – имат следните права по ОРЗД:

- а) информираност във връзка с обработването на личните им данни;
- б) достъп до личните им данни, в което обаче не се включва правото на получаване на копия на документи или на други носители с обработваните лични данни;
- в) коригиране на личните им данни, ако са неточни;
- г) изтриване на личните им данни;
- д) ограничаване на обработването на личните им данни;
- е) възражение спрямо обработването на личните им данни, когато същото се извършва на основание легитимен интерес;
- ж) Право на защита по съдебен или административен ред (пред КЗЛД), в случай, че правата им по ОРЗД са били нарушени.

143г. Yettel поддържа и предоставя на потребителите – физически лица – пълна и актуална информация във връзка с обработването на лични данни на потребителите – физически лица – в Политиката за личните данни на „Йеттел България“ ЕАД („Политика“), публикувана на www.yettel.bg/privacy, като при всяко изменение на Политиката Yettel се задължава да публикува нейното актуално съдържание на интернет страницата си. В Политиката са описани:

- а) категориите лични данни, както и съответните цели за тяхното обработване;
- б) правните основания за обработване на лични данни;
- в) информация за източника на личните данни – в случай че Yettel получава данни от трети лица;
- г) съществуването на автоматизирано вземане на решения, включващо профилиране;
- д) сроковете за съхранение на лични данни или критериите за тяхното определяне;
- е) получателите или категориите получатели на лични данни;
- ж) координатите за връзка с Yettel и определеното от него длъжностно лице по защита на данните;
- з) условията и начините за упражняване на правата по ОРЗД, в това число за правото на жалба до КЗЛД;
- и) друга информация, предвидена в ОРЗД.

(Изм. на 15.08.2023 г., в съответствие с указания на КРС и КЗЛД) ХХIИ. Данни на потребителите по чл. 39, буква „б“

144. (изм. на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.) (изм. на 15.08.2023 г., в съответствие с указания на КРС и КЗЛД) Настоящият раздел се прилага по отношение на обработката на данни за потребители по чл. 39, буква „б“ от тези Общи условия.

145. За предоставянето на услугите Yettel може да събира, обработва, използва и съхранява данни за потребителите, които включват лични данни, трафични данни, данни, необходими за изготвяне на абонатните сметки, както и за доказване на тяхната достоверност, данни за местоположението, в съответствие с

действащото законодателство. Yettel обработва следните трафични данни, включително за целите на таксуването на абонатите и разплащанията по взаимно свързване:

- а) номер на викащ и на викан краен потребител, номер на карта за електронно разплащане;
- б) начало и край на повикването, определени с дата и час, с точност до секунда при наличие на техническа възможност и/или при пренос на данни - обем на пренесените данни, за целите на таксуването;
- в) вида на предоставяната услуга;
- г) точки на взаимно свързване при осъществяване на повикването, начало и край на тяхното използване, определени с дата и час, с точност до секунда;
- д) данни за вида на връзката или зоните - часови и териториални, необходими за определяне стойността на услугата;
- е) местоположение на потребител на услуга, предоставяна от мобилна мрежа, включително при предоставяне на услугата „роуминг“.

Yettel обработва тези данни до извършване на съответните разплащания и отпадане на възможността за тяхното оспорване, след което тези данни се изтриват или деперсонифицират (във вид непозволяващ идентифицирането на потребителите), освен в случаите, когато тези данни е необходимо да продължат да се обработват и съхраняват от Yettel за други цели, предвидени в действащото законодателство и/или в тези Общи условия.

145а. (изм. на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.) Потребителят декларира, че е информиран, че данните, свързани с него, които се събират, обработват, използват и съхраняват от Yettel за целите, предвидени в тези Общи условия и действащото законодателство, могат да бъдат обработвани както самостоятелно от Yettel, така и от трети лица, действащи от името и под контрола на Yettel (служители, дистрибутори, търговски партньори и представители и други подизпълнители)

145б. (отменен на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.)

145в. Yettel има право да събира, обработва, използва и съхранява данни за потребителите, за целите на:

1. сключването, изменението, изпълнението и прекратяването на индивидуалните договори, допълнителни споразумения, заявления и всякакви други документи, представляващи неразделна част от индивидуалните договори с потребителя;
2. предоставянето на електронни съобщителни услуги;
3. таксуването и формиране сметките на потребителя;
4. доказване достоверността на сметките и събирането на вземанията по тях, включително по съдебен ред;
5. обслужване на запитвания на потребители;
6. установяване на злоупотреби;
7. откриване, локализиране и отстраняване на неизправности и софтуерни грешки в електронните съобщителни мрежи;
8. откриване и преустановяване на незаконно използване на електронните съобщителни мрежи и съоръженията, когато има основание да се смята, че такива действия се извършват и това е изложено писмено от засегнатата страна или от компетентен орган;
9. откриване и проследяване на обезпокоителни повиквания при наличие на заявка от засегнатия потребител, изискваща предприемане на мерки от Yettel;
10. други цели, предвидени или допустими от действащото законодателство, по съответно допустимия ред.

145г. Потребителят се съгласява, че Yettel може да обработва данните, свързани с него, и с цел проучване доколко, предоставяните от Yettel съобщителни услуги удовлетворяват изискванията на потребителите, за проучване на пазара на електронни съобщителни услуги и за други цели на директния маркетинг, както и за предоставяне на услуги с добавена стойност, заявени от потребителя. Потребителят има право свободно, по всяко време да оттегли даденото от него съгласие за обработването на данните, свързани с него, за която и да е от посочените в тази точка цели като отправи съответно писмено заявление до Yettel.

145д. Yettel съхранява и обработва данните за потребителите за период не по-дълъг от необходимия за постигане на целите, за които данните се обработват. Yettel има право, без необходимост, от каквото и да е допълнително уведомяване на или изискване на съгласие от потребителите, да продължи да обработва, използва и съхранява, включително и да предоставя на трети лица, събираните от него данни и след изтичането на този период във вид непозволяващ идентифицирането на потребителите.

146. Yettel може да обработва данни, отнасящи се за потребители на трети лица-доставчици на услуги или други предприятия, доколкото това е необходимо за изпълнение на задълженията на Yettel по сключени

договори с тези доставчици на услуги или предприятия или за изпълнение на задълженията на Yettel по административни и нормативни актове.

147. (изм. на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.) Yettel съхранява, използва и обработва данни, събрани във връзка с осигуряването на услугите, само за цели, свързани със законните търговски дейности на Yettel, освен ако друго не е предвидено в нормативен или административен акт, в настоящите Общи условия или в друго споразумение или уговорка между потребителя и Yettel.

147а. Yettel разкрива и предоставя данни за потребителите на компетентните органи по предвидения в закона ред в случаите, когато е налице съответно задължение за предоставянето им.

147б. (отменен на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.)

147в. Потребителят може безвъзмездно да:

1. оттегля по всяко време своето съгласие за обработването на данни за местоположението му или;
2. откаже временно обработването на данни за местоположението му за всяка връзка в електронната съобщителна мрежа или за всяко предавано съобщение, освен в случаите по т. 91 или други разпоредби от настоящите Общи условия, както и в други случаи, предвидени в действащото законодателство.

148. Yettel има право да уведомява потребителите си за предоставяни от него нови услуги и промоции по един от следните начини: чрез електронна поща; с кратко съобщение (SMS); с мултимедийно съобщение (MMS); чрез гласово или видео повикване към потребителя. Yettel има право да използва и обработва данните, предоставени му от потребителя за маркетинг и реклама, включително за осъществяване на повиквания и изпращане на съобщения или електронна поща относно негови собствени сходни продукти или услуги, освен ако потребителят не е изразил своето несъгласие за това в момента на сключване на индивидуалния си договор с Yettel.

Със съгласието на потребителя Yettel може да използва, обработва и предоставя данните, свързани с потребителя, и да осъществява повиквания и да изпраща съобщения или електронна поща съгласно предвиденото по-горе и за целите на маркетинга и рекламата на стоки и продукти на трети лица. Потребителят може по всяко време свободно да изрази несъгласие с бъдещо получаване на подобни съобщения, когато това не е направено при сключване на индивидуалния договор и/или съответно да оттегли предоставеното от него съгласие за получаване на такива съобщения като отправи писмено заявление до Yettel или на телефон 123 или по друг подходящ начин, посочен на интернет страницата на Yettel.

XXIII. Решаване на спорове

150. (Изм. на 18.06.2013 г. в съответствие с указания на КЗП) Спорове между страните по индивидуалния договор и по настоящите Общи условия се решават чрез непосредствени преговори между тях. При непостигане на съгласие всяка от страните може да поиска съдействието на Комисията за регулиране на съобщенията или да отнесе спора пред компетентния съд.

XXIV. Приложимо право

151. При прилагането и тълкуването на настоящите Общи условия, както и по отношение на въпроси, неуредени в тях, се прилага българското законодателство.

XXV. Допълнителна разпоредба (изм. и доп. от 14.06.2010г.) В сила от 06.08.2010г.

152. По смисъла на тези общи условия:

1. „Потребител/и“ са физически и/или юридически лица, които ползват или са заявили желание за ползване на услугите, без да предоставят електронни съобщителни услуги чрез това ползване.

По смисъла на Глава XX от настоящите Общи условия „потребител“ е юридическо или физическо лице, което ползва предплатени услуги.

2. „Предприятие“ е всяко физическо лице - едноличен търговец, или юридическо лице, което предоставя електронни съобщителни мрежи и/услуги при условията на Закона за електронните съобщения.

3. „Универсална услуга“ е набор от услуги с определено качество, предлагани от определено предприятие на всички крайни потребители независимо от географското им местоположение на територията на страната на достъпна цена.

4. „Идентификация на линията на викация (CLI)“ е функция на мрежата, която позволява на викания потребител да получи информация за номера на викация потребител, преди да започне обменът на информация. Това позволява на викания потребител да приеме или да откаже повикването.

5. „Идентификация на свързаната линия (COL)“ е функция на мрежата, която позволява на викация потребител да получи информация за номера, който идентифицира точката на получаване на повикването.

6. „Викащ потребител“ е потребител, който е инициатор на повикването.

7. „Викан потребител“ е потребител, към когото е адресирано повикване от викация потребител.
8. „Обезпокоителни повиквания“ са повиквания (съобщения), съдържащи заплаха за физическата цялост и телесна неприкосновеност на индивида, накърняващи доброто име или призоваващи към насилие над личността или към разпадане на расова, национална, етническа или религиозна вражда.
9. „Злоумишлени повиквания“ са повиквания (съобщения), съдържащи неверни или заблуждаващи данни за помощ, бедствие, авария, злополука или тревога.
10. „Нетипичен трафик“ е трафик, чийто обем значително (повече от 3 (три) пъти), надвишава обема на трафика, реализиран добросъвестно от потребителя през предходните периоди на ползване на услугата и/или трафик, който включва обаждания с приблизително еднакво времетраене, осъществявани 5 (пет) или повече пъти в рамките на 12 (дванадесет) часа към един и същи номер за услуги с добавена стойност;
11. „Крайно устройство с оценено съответствие и пуснато на пазара, съгласно действащите нормативни актове“ е крайно устройство, което е с оценено съответствие, съгласно Наредбата за съществените изисквания и оценяване на съответствието на радио съоръжения и крайни далекосъобщителни устройства (обн. ДВ, бр.79, 2002 г., в сила от 12.09.2002 г.). Пуснатите на пазара устройства, са съпроводени с декларация за съответствие на производителя/вносителя и трябва да имат българска маркировка за съответствие „Сo“ и съответните означения. Допустимо е означенията да са върху опаковката или съпровождащите радио съоръжението документи – тип устройство, модел, производител, вносител, фабричен номер; означение за използване по предназначение.
12. „Услугите с добавена стойност“ са електронни съобщителни услуги, при които се предоставя или съхранява информация или други услуги, които са допълнителни към електронната съобщителна услуга, т.е. носят добавена потребителна стойност за потребителите. Достъпът до такива услуги се осъществява чрез повикване, SMS и MMS. Такива услуги могат да бъдат: Специализирани информационни услуги. Развлекателни услуги. Други информационни и справочни услуги.
13. „Даряващо предприятие“, „Донор“ или „Даряващ доставчик“ е предприятието, от чиято мрежа национално значимия номер се пренася в друга мрежа.
14. „Държател на обхват от номера“ е мрежата на предприятието, на което Комисията за регулиране на съобщенията е предоставила номера от Националния номерационен план, част от които е пренесеният номер.
15. „Домейн на преносимостта“ (изм. и доп. 14.06.2010г.) В сила от 06.08.2010г. са мрежите на доставчиците, в които се осъществява преносимост на предоставените им от КРС номера.
Блокове от номера, за които се прилага преносимост:
87 X XXX XXX
88 X XXX XXX
89 X XXX XXX
988 X XXX XX
989 X XXX XX
16. „Номер“ е национално значим номер от предоставения номерационен ресурс на предприятие, предоставен за ползване от предприятието на потребител.
17. „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.
18. „Приемащо предприятие“ или „Приемащ доставчик“ е предприятието, в чиято мрежа се пренася национално значим номер.
19. „Преносимост на номерата“ (изм. и доп. 14.06.2010 г., в сила от 06.08.2010 г.) е процес, който позволява на 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.
20. „Пренесен номер“ (изм. и доп. 14.06.2010 г., в сила от 06.08.2010 г.) е Номер от обществена мобилна наземна мрежа, който е бил подложен на пренасяне от една в друга мобилна мрежа.
21. „Прозорец на преносимостта“ (изм. и доп. 14.06.2010 г., в сила от 06.08.2010 г.) е определен период от време в процеса на пренасяне на Номер от момента на активиране на достъпа на потребителя от предприятието на Приемащата мрежа до момента на актуализиране на базите данни на всички предприятия с номера за направление към приемащата мрежа.

22. „Златен номер” е предварително дефинирана комбинация от 10 цифри от номерационния план на Yettel, която се предоставя на потребители на абонаментни програми на Yettel. /като напр. четири, пет или шест еднакви, огледални, или последователни във възходящ или низходящ ред цифри; три еднакви и последователни цифри; две еднакви трицифрени числа; три еднакви двойки числа; както и други дефинирани комбинации/.

23. „Системно нарушение” означава нарушение на задължение по тези Общи условия или по индивидуален договор/и, допуснато три или повече пъти в продължение на 1 (една) година.

24. „Съществено нарушение” означава:

1. нарушение на което и да е задължение по тези Общи условия или по индивидуален договор/и, което прави изцяло невъзможно неговото изпълнение;

2. действие или бездействие, с което сериозно се засягат правата на другата страна;

25. (в сила от 30.06.2017г, въведена с РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2016/2286) „Стабилни връзки” с Република България означава обичайно пребиваване или често и продължително присъствие на територията на страната, 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.

26. (в сила от 30.06.2017г, въведена с РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2016/2286) „Отворен пакет за данни” означава тарифен план за предоставяне на една или повече мобилни услуги, който не ограничава обема на мобилните услуги за данни на дребно, включени срещу заплащане на фиксирана периодична такса, или за който националната единична цена за мобилни услуги за данни на дребно, получена като месечната абонаментна такса без ДДС за мобилни услуги на дребно за целия отчетен период се раздели на общия обем на предоставяните в националните граници мобилни услуги за данни на дребно, е по-ниска от регулираната максимална цена за роуминг на едро, посочена в член 12 от Регламент (ЕС) No 531/2012.

XXIV. Допълнителна разпоредба (изм. 30.04.2016г.)

Измененията на т.60, ал. 3 са валидни за потребители, сключили договори за електронни съобщителни услуги след 29.11.2015г.

27. (нова в сила от 12.05.2021 г.) „Значително и непрекъснато отклонение” е отклонение на действителните показатели на електронната съобщителна услуга, различна от междуличностна съобщителна услуга без номер, и показателите, посочени в договора, което продължава до 2 последователни седмици в рамките на един отчетен период.

28. (нова в сила от 12.05.2021 г.) „Редовно повтарящо се отклонение” е повече от едно временно отклонение в рамките на един отчетен период.