

**ОБЩИ УСЛОВИЯ
НА "НЕТ-КЪНЕКТ ИНТЕРНЕТ" ЕООД
ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА
ФИКСИРАНИ ТЕЛЕФОННИ УСЛУГИ
/В сила от 17.10.2012г/**

I. Общи положения

1. С настоящите Общи условия се уреждат взаимоотношенията между "НЕТ-КЪНЕКТ ИНТЕРНЕТ" ЕООД (наричано по-долу за краткост „НЕТ-КЪНЕКТ“), със седалище и адрес на управление гр. Русе, пл. „Хан Кубрат“ № 1, ет.2, ап.1, и потребителите на фиксираната телефонна услуга и другите услуги, предоставяни от НЕТ-КЪНЕКТ чрез електронната му съобщителна фиксирана мрежа (наричана по-нататък „Мрежата“).

2. Общите условия са неразделна част от индивидуалния договор между НЕТ-КЪНЕКТ и потребителите, и имат задължителна сила за тях, освен ако не е изрично уговорено друго в индивидуалния договор.

3. Потребителите се считат уведомени за Общите условия от датата на публикуването им и се считат за обвързани с тях от датата на подписване на индивидуален договор за ползване на услугите или съответно от датата на фактическо започване на ползване на услугите за потребителите, ползващи предплатени услуги.

4. Общите условия могат да бъдат изменяни и допълвани по инициатива на НЕТ-КЪНЕКТ, 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. НЕТ-КЪНЕКТ информира за измененията потребителите, като публикува на страницата си в Интернет изменените Общи условия в срок не по-малък от един месец преди влизането им в сила.

5. НЕТ-КЪНЕКТ осигурява публичност, достъпност и актуалност на Общите условия, на своята интернет страница, находяща се на адрес www.netconnect.bg.

II. Услуги, предоставяни от НЕТ-КЪНЕКТ

6. НЕТ-КЪНЕКТ предоставя фиксирана телефонна услуга която се състои във възможността за предаване и/или получаване на национални и/или международни повиквания и директен пренос в реално време на глас чрез мрежата на НЕТ-КЪНЕКТ до друг потребител, свързан към мрежата на НЕТ-КЪНЕКТ или до точка на взаимно свързване с друга мрежа за електронни комуникации.

НЕТ-КЪНЕКТ предоставя и следните услуги:

а) Представяне на идентификация на линията на викащия (CLIP), чрез която абонатният номер на викащия потребител се изписва на дисплея на крайното устройство на викания потребител;

б) Блокиране на идентификация на линията на викащия (CLIR), чрез която викащият

потребител може да блокира изписването на абонатния си номер на дисплея на викания 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.

7. Достъп до единния телефонен номер за спешни повиквания 112. Услугата осигурява достъп до единния номер за спешни повиквания (112), без да се изпраща информация за местоположението на повикващия при осигуряване на службите за спешна помощ. Няма ограничения, отнасящи се до достъпа до единния номер за спешни повиквания 112..

Услугите по т. 6 и т.7 могат да бъдат ползвани от потребителите чрез различни абонаментни и тарифни програми и планове, пакети и условия, предлагани съобразно търговската политика на НЕТ-КЪНЕКТ. Подробна информация за услугите и условията и цените за тяхното ползване се предоставя чрез телефонния номер, електронния адрес и факс номера по т. 9, както и на интернет страницата на компанията, на адрес www.netconnect.bg.

8а. В населените места, в които НЕТ-КЪНЕКТ предоставя фиксирана телефонна услуга, НЕТ-КЪНЕКТ предоставя и достъп до услуги за спешни повиквания и предоставя на центровете за приемане на спешни повиквания с единен европейски номер 112 информация за местоположението на викация краен потребител.

8б. Ограничения по отношение на достъпа до и/или ползването на услуги и приложения 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.

8в. НЕТ-КЪНЕКТ е въвел и поддържа процедури, насочени към измерване и управление на трафика, така че да се избегне претоварването на отделни връзки в Мрежата, като спазването на тези процедури осигурява качествено функциониране на Мрежата, освен в случаите на наличие на форсмажорни обстоятелства.

8г. НЕТ-КЪНЕКТ осигурява услуги за поддръжка и услуги по обслужване на клиенти, които услуги могат да бъдат както под формата на оказване на съдействие и обслужване от страна на НЕТ-КЪНЕКТ, 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.

8д. НЕТ-КЪНЕК

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

9. НЕТ-КЪНЕКТ предоставя на потребителите достъп до телефонен номер +359 2429 0022, факс номера: +359 2429 0028 и електронен адрес – на официалната интернет страница на НЕТ-КЪНЕКТ на адрес www.netconnect.bg за предоставяне на информация във връзка с услугите или за сигнализиране за наличие на повреди.

III. Предлагани качествени нива

10. НЕТ-КЪНЕКТ ще полага всички усилия за осигуряване на оптимално качество на предложените услуги така, че те да отговарят на специфичните параметри на съответното качествено ниво.

НЕТ-КЪНЕКТ гарантира месечно наличие на услугите на 99% за периода на фактуриране, като максималното оперативно време, необходимо за възстановяване на услугите, е 24 часа от момента на регистрирането на оплакване от потребителя.

За прекъсване на услугата се счита всякакво необявено прекъсване с дълготрайност над 10 минути.

Няма да се считат за прекъсвания:

- прекъсванията за извършване на поддръжка/промяна на мрежата и оборудванията, обявени от доставчика на потребителя най-малко 24 часа предварително; тези прекъсвания ще бъдат най-много 5 часа седмично и доставчикът гарантира, че ще бъдат правени между 0:00 – 6:00 часа;
- прекъсвания по вина на потребителя или на трети лица, за които доставчикът не отговаря;

прекъсвания, дължащи се на непреодолима сила.

IV. Индивидуален договор

11. Услугите се осигуряват от НЕТ-КЪНЕКТ въз основа на индивидуален договор в писмена форма, сключен със съответния потребител.

12. До изтичане на първоначалния срок на действие на индивидуалния договор, в случай че такъв е изрично предвиден в договора, потребителят се задължава:

- а) да не прекратява едностранно договора;
- б) да не подава молба за временно спиране на достъпа до Мрежата;
- в) да не извършва други действия, изрично забранени с индивидуалния договор;
- г) да не извършва смяна на потребител.

13. 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, еднолични търговци и други персонифицирани или неперсонифицирани образувания – 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 месеца преди представянето му (съответно акт на компетентен орган за създаването му, когато лицето не е търговско дружество), удостоверение за регистрация по БУЛСТАТ, удостоверение за данъчна регистрация /идентификационен номер по ДДС, ако е регистриран по ЗДДС/ или заверено от тях извлечение от търговския регистър при Агенцията по вписванията;

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

14. В отделни случаи НЕТ-КЪНЕКТ може да не изисква един или няколко от посочените в т. 13 документи, в случай че разполага с актуални данни относно

информацията, която съдържат.

15. При сключване на индивидуален договор и/или продължаване на срока му с подписване на съответно допълнително споразумение, анекс или друг документ в тази връзка, НЕТ-КЪНЕКТ може да изисква и други документи от потребителя, извън посочените в т. 13, при спазване на разпоредбите на действащото българско законодателство и тези Общи условия.

16. Потребителят е длъжен да предостави на НЕТ-КЪНЕКТ при поискване документи, удостоверяващи верността на данните по т. 13 или т. 15. При промяна на тези данни, потребителят следва да уведоми НЕТ-КЪНЕКТ в 7-дневен срок, считано от датата на настъпване на промяната като се задължава в същия срок да предостави новите данни и документи, доказващи промяната.

При неспазване на правилото по изречение второ НЕТ-КЪНЕКТ има право временно и/или постоянно да спре или ограничи ползването на услугите и/или да прекрати индивидуалния договор без предизвестие.

17. НЕТ-КЪНЕКТ 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. Потребителят – страна по индивидуален договор, няма право да прехвърля изцяло или частично правата и задълженията си по индивидуалния договор на трети лица, без изрично предварително писмено съгласие на НЕТ-КЪНЕКТ.

Когато потребител, с вече сключен и действащ индивидуален договор, сключи нов индивидуален договор, всички използвани от него услуги преминават на обща сметка/фактура.

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

20. НЕТ-КЪНЕКТ може да не сключи индивидуален договор с потребител, да развали едностранно без предизвестие индивидуален договор с потребител или да откаже възстановяване на спрян достъп на потребител до предоставяните му услуги, в случай че потребителят:

а) не предостави един или повече от документите по т. 13, т.15 и/или т. 16, изисквани от НЕТ-КЪНЕКТ за сключване на индивидуалния договор или продължаване на срока на индивидуален договор с подписване на съответните документи;

б) не предостави на НЕТ-КЪНЕКТ поискан документ, удостоверяващ верността на данните от документите по т. 13, т.15 или т. 16;

в) не е платил дължими суми след изтичането на сроковете за плащане по индивидуалния договор, съответно тези Общи условия;

г) не е внесъл изискваната от НЕТ-КЪНЕКТ при условията на т. 53 от настоящите Общи условия гаранционна сума;

д) е използвал при сключването на индивидуалния договор и/или при неговото

изпълнение неистински документ, документ с невярно съдържание или подправен документ;

е) е използвал крайното си устройство и полученият за ползване от НЕТ-КЪНЕКТ абонатен номер за извършване на обезпокоителни или злоумишлени обаждания;

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

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

и) е реализирал нетипичен трафик по смисъла на тези Общи условия;

й) при откриване на производство по несъстоятелност или ликвидация спрямо потребителя – юридическо лице, който е страна по договора;

к) е реализирал чрез Мрежата трафик с цел реализиране на печалба за себе си или друго лице, различно от НЕТ-КЪНЕКТ;

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

21. В случай на отказ от страна на НЕТ-КЪНЕКТ за възстановяване на спрян достъп на потребител до предоставяните му услуги, действието на индивидуалния договор се прекратява, освен ако в 14-дневен срок от датата на получаване на отказа потребителят не е отстранил или прекратил действието на основанията за постановяване на този отказ и отказа не е за повторно нарушение.

22. НЕТ-КЪНЕКТ има право да откаже сключване на индивидуален договор или едностранно да развали индивидуален договор 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.

23. Потребителят има право едностранно да прекрати безсрочен индивидуален договор с едномесечно писмено предизвестие. НЕТ-КЪНЕКТ уведомява крайните потребители не по-късно от един месец от изтичане на срока на индивидуалните договори с тях чрез писмо, телефонно обаждане и/или по друг начин, който НЕТ-КЪНЕКТ по свое усмотрение прецени за подходящ.

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 НЕТ-КЪНЕКТ, с едномесечно писмено предизвестие.

24. Предплатени от потребител суми за ползване на услуги, отнасящи се за периода след прекратяване действието на индивидуалния договор, независимо от основанията за това, подлежат на възстановяване в срок до 30 (тридесет) работни дни, считано от датата на прекратяване действието на договора, на банкова сметка писмено посочена от потребителя.

Горното не се прилага, в случай, че потребителят е в нарушение на индивидуалния договор или на тези Общи условия или има ликвидни и изискуеми задължения към

НЕТ-КЪНЕКТ, в които случаи НЕТ-КЪНЕКТ има право да прихване дължимите му суми от предплатените за ползване услуги. В случай, че дължимите на НЕТ-КЪНЕКТ суми са в по-малък размер от предплатените от потребителя суми, НЕТ-КЪНЕКТ възстановява на потребителя разликата в горепосоченият срок.

25. Извън случаите по т. 21-24, индивидуални договори могат да прекратят действието си на основанията, съдържащи се в тях или на основанията, съдържащи се в тези Общи условия или действащото законодателство.

V. Цени на услугите

26. Цените на услугите, предоставяни от НЕТ-КЪНЕКТ се определят съгласно Глава Тринадесета от Закона за електронните съобщения.

27. Всички услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика по цени съгласно приложимия индивидуален договор с потребителя договор и/или действащата ценова листа на НЕТ-КЪНЕКТ. Действащата ценова листа е достъпна на Интернет страницата на НЕТ-КЪНЕКТ.

28. Цените на услугите се определят съобразно търсенето и предлагането, при условия на равнопоставеност на потребителите, съобразно категориите потребители, обема на трафика и други условия.

НЕТ-КЪНЕКТ 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.

29. НЕТ-КЪНЕКТ може да променя цените на предоставяните услуги. НЕТ-КЪНЕКТ представя цените на дребно за сведение в Комисията за регулиране на съобщенията в 3-дневен срок преди влизането им в сила. Информация за променените цени е достъпна на Интернет страницата на НЕТ-КЪНЕКТ - www.netconnect.bg. В случай, че НЕТ-КЪНЕКТ завиши едностранно цените с повече от 20% в сравнение с предварително уговорените по конкретна абонаментна програма, пакет или план, което увеличение се отнася както до месечния абонамент, така и до всяка една цена на ползваните по програмата/пакета/плана услуги, потребителите по съответната програма имат право да се откажат от договора си в срок от 7 (седем) дни, считано от датата на увеличаване на цените, с отправяне на писмено уведомление до НЕТ-КЪНЕКТ.

30. Дължимите от потребителите цени са:

а) месечна цена за ползване на услуги – представлява сумата от стойността на всички услуги, ползвани от потребителя.

Месечната цена за ползване на услуги се дължи и се заплаща от потребителя ежемесечно, независимо дали услугите са ползвани от потребителя лично.

б) цена за временно спиране по т. 84.

При прекратяване на достъпа на потребителя до Мрежата, независимо дали по молба на последния или по преценка на НЕТ-КЪНЕКТ, потребителят дължи плащане на всички задължения, които не са били известни като размер към момента на

прекръпяване на достъпа.

Потребителят отговаря и дължи връщане на НЕТ-КЪНЕКТ и на всякакви допълнителни /извънредни/ разходи, свързани със събирането на вземания, които са присъдени по съдебен ред.

31. Всяко успешно повикване се таксува от момента на установяване на връзката - приемане на повикването от викания потребител, активиране на включено крайн устройство или активиране на услуга, до получаване на сигнал за разпадането ѝ.

По отношение на успешните повиквания НЕТ-КЪНЕКТ прилага повременно таксуване. Успешните повиквания, след изтичане на първоначалното време, определено в съответния абонаментен план/програма/пакет, се таксуват на секунда, освен ако друго таксуване не е изрично предвидено в абонаментния план/програма/пакет. Първоначалното време на таксуване е съответствие с абонаментния план/програма/пакет.

32. НЕТ-КЪНЕКТ 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.

VI. Заплащане на услугите

33. Заплащането на ползваните услуги се извършва въз основа на фактура, която се издава ежемесечно на името на потребителя.

При сключване на индивидуален договор всеки потребител – страна по договора бива уведомен за датата от месеца, на която ще му бъде издавана фактура.

Неполучаването на фактурата не освобождава потребителя от задължението му за плащане на дължимите суми.

34. Плащането на посочената във фактурата сума се извършва в срока, указан на фактурата, но не по-късно от 8 дни след датата на издаването ѝ.

При неспазване на срока потребителят дължи неустойка за забава в размер на законната лихва за всеки ден закъснение.

В случай, че сумата по фактурата не е заплатена в срок, НЕТ-КЪНЕКТ 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.

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

а) по банков път – по банковата сметка, посочена в издадената от НЕТ-КЪНЕКТ фактура за дължимите от потребителя суми;

б) чрез незабавно инкасо;

в) по друг начин, уговорен между НЕТ-КЪНЕКТ и потребителя и/или посочен на Интернет страницата на дружеството.

Начинът на заплащане се избира от потребителя.

36. При плащане по безкасов път, същото се счита за осъществено на датата на заверяване на банковата сметка на НЕТ-КЪНЕКТ.

37. Месечните сметки на потребителя могат да бъдат оспорени пред НЕТ-КЪНЕКТ

в 6 (шест) месечен срок след датата на издаване на фактурата.

Оспорването не освобождава потребителя от задължението за плащане на дължимите суми.

В случаите, когато НЕТ-КЪНЕКТ дължи сума на потребител по договор, тази сума се 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, тя се възстановява на потребителя на писмено посочена от него банкова сметка.

VII. Кредитен лимит

38. НЕТ-КЪНЕКТ определя конкретна сума, наричана кредитен лимит, в рамките на която потребителят има възможност да ползва услугите, без да е необходимо внасянето на гаранционна сума.

39. Кредитният лимит варира в зависимост от вида на използваните абонаментни планове/програми/пакети и кредитната оценка на потребителя по раздел VIII. Кредитният лимит се определя независимо от броя на договорите, по които потребителят е страна.

Кредитният лимит се актуализира периодично по решение на НЕТ-КЪНЕКТ. Определянето, включително увеличаването и намаляването на кредитния лимит, се извършва едностранно изцяло по усмотрение на НЕТ-КЪНЕКТ и без да е необходимо уведомяване на потребителя. Последният е длъжен да заплати всички дължими суми за ползвани услуги, включително и тези надхвърлящи определения кредитен лимит.

40. НЕТ-КЪНЕКТ може да договаря индивидуално кредитния лимит с потребители:

- а) с доказана платежоспособност;
- б) които са редовни платци и са реализирали трафик с голям обем;
- в) в зависимост от избора от потребителя начин за ползване на услугите и направената кредитна оценка на потребителя.

41. При превишаване на кредитния лимит НЕТ-КЪНЕКТ има право да спре възможността на потребителя да осъществява изходящи повиквания, освен изходящите повиквания към услуги за спешни повиквания.

42. 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.

43. В случай на спрени изходящи повиквания съгласно предвиденото в чл. 42, възобновяване на възможността за осъществяване на изходящи повиквания се осъществява след изпълнение на задълженията по т. 43 от страна на потребителя.

44. При неизпълнение от страна на потребителя на задълженията по т. 43 НЕТ-КЪНЕКТ има право незабавно спре изцяло или частично предоставянето на услугите и/или да развали едностранно индивидуалния договор.

VIII. Кредитна оценка

45. НЕТ-КЪНЕКТ може да извършва първоначална, в това число преди сключване на индивидуален договор с потребителя, и текуща кредитна оценка на всеки потребител, с цел преценка на събираемостта на вземанията, изготвяне на потребителски профил в съответствие с индивидуалните особености и други маркетингови или кредитни цели.

Кредитната оценка се извършва и включва ползване и/или анализ на информация от банки и/или други кредитни и/или финансови институции (вкл. бюра), 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.

Кредитната оценка се извършва за сметка на НЕТ-КЪНЕКТ.

46. Ако при извършване на първоначалната кредитна оценка, НЕТ-КЪНЕКТ прецени, че потребителят не покрива изискванията на текущата търговска политика, НЕТ-КЪНЕКТ може да не сключи индивидуален договор с потребителя или да сключи индивидуален договор с потребителя, като му предложи достъп само до част от услугите, които предоставя, или да предложи друг вид достъп на потребителя до услугите.

47. Ако при извършване на текуща кредитна оценка, НЕТ-КЪНЕКТ прецени, че потребителят не покрива изискванията на текущата търговска политика, НЕТ-КЪНЕКТ може да ограничи достъпа на потребителя до част от услугите до изпълнение на условията по т. 48.

48. В случаите по т. 46 и т. 47 НЕТ-КЪНЕКТ предоставя възможност на потребителя за пълно ползване на услугите, ако той заплати гаранционна сума или представи банкова гаранция, като обезпечение за ползваните услуги и при условие, че същият няма висящи задължения към НЕТ-КЪНЕКТ.

49. НЕТ-КЪНЕКТ не носи отговорност за точността и верността на информацията, предоставена от кредитни или други институции за извършване на кредитната оценка, както и за последиците от отказа за свързване на потребителя.

50. Потребителят дава съгласието си НЕТ-КЪНЕКТ да събира, съхранява, обработва и предоставя на трети лица - кредитни или други институции, по реда на тези Общи условия и съгласно българското законодателство, негови лични данни, с цел индивидуално определяне на кредитния лимит, извършване на кредитна оценка и/или събиране на вземания.

IX. Гаранционна сума

51. НЕТ-КЪНЕКТ 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, както и в случаите по т. 20, б. "з".

52. Потребителят може да внесе гаранционна сума и по свое желание, за обезпечение на ползваните от него услуги.

Внесената за обезпечаване на плащанията гаранционна сума не се използва за заплащане на текущите нефактурирани задължения на потребителя.

Със свое изрично, писмено искане потребителят може да поиска да му бъде върната цялата или наличната част от внесената от него на основание тази точка гаранционна сума. НЕТ-КЪНЕКТ разглежда искането и го изпълнява, до 30 (тридесет) дни от подаването му, освен ако няма налични, изискуеми вземания към потребителя. Сумата се възстановява на писмено посочена от потребителя банкова сметка.

53. Лихви върху гаранционните суми не се начисляват.

54. Вместо гаранционна сума, потребителят може да представи на НЕТ-КЪНЕКТ в случаите по т. 51 безусловна и неотменима банкова гаранция, издадена в полза на НЕТ-КЪНЕКТ и покриваща размера на изисканата от НЕТ-КЪНЕКТ гаранционна сума. Срокът на валидност на банковата гаранция следва да бъде еднакъв със срока на валидност на индивидуалния договор, когато същият е сключен като срочен договор.

55. НЕТ-КЪНЕКТ може да използва изцяло или отчасти гаранционната сума по т. 51 за удовлетворяване на свои изискуеми вземания към потребителя, заедно с лихви за забава по неплатени сметки, след уведомяване на потребителя за това. При прекратяване на индивидуалния договор, независимо от причината за това, неизползваната част от гаранционната 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 НЕТ-КЪНЕКТ, чрез превод по писмено указана от потребителя банкова сметка.

Х. Права на НЕТ-КЪНЕКТ

56. НЕТ-КЪНЕКТ има право да получава в срок всички плащания, дължими от потребителите в уговореното количество и на уговореното място.

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

58. Когато това се налага за целите на изграждането и/или поддържането на Мрежата, НЕТ-КЪНЕКТ 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. НЕТ-КЪНЕКТ уведомява потребителя

за временното спиране на достъпа чрез един от следните начини:

- писмено – с препоръчано писмо с обратна разписка;
- по факс;
- чрез електронна поща;
- чрез повикване към потребителя;
- чрез публикация на Интернет страницата на НЕТ-КЪНЕКТ - www.netconnect.bg.

59. НЕТ-КЪНЕКТ не носи отговорност за вреди, възникнали вследствие на неправилна употреба на крайните устройства или оборудване или при умишлени действия от страна на потребител, които са причинили негодност за ползване на електронни съобщителни устройства.

60. НЕТ-КЪНЕКТ може да спре временно достъпа до услугите на потребител в случай на постъпване на писмена жалба за извършване на неправомерни действия и/или обезпокоителни и злоумишлени обаждания от страна на потребителя, която подлежи на детайлно проучване. НЕТ-КЪНЕКТ уведомява потребителя за спиране на достъпа чрез някой от начините по т. 59.

Спирането може да продължи до окончателно изясняване на обстоятелствата по жалбата. В зависимост от резултатите от проучването НЕТ-КЪНЕКТ възобновява или окончателно преустановява достъпа на потребителя до услугите, при което се прекратява и действието на индивидуалният договор. В случай че, въпреки проведеното детайлно проучване, жалбата се окаже неоснователна и спирането на достъпа до услугите на потребителя неправомерно, НЕТ-КЪНЕКТ се задължава да намали с 1/30 месечния абонамент за всеки 24- часов период, отчетен от момента на спиране на достъпа до услугите до възстановяването им.

61. НЕТ-КЪНЕКТ 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.

62. НЕТ-КЪНЕКТ 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 съгласно предвиденото в предходното изречение на тази т. 62, индивидуалният договор между потребителя и НЕТ-КЪНЕКТ прекратява действието си, считано от дата на прекратяването на достъпа.

В случай на прекратен достъп на потребителя до услугите, предоставяни чрез Мрежата, индивидуалният договор между потребителя и НЕТ-КЪНЕКТ прекратява действието си.

Прекратяване действието на индивидуалния договор в случаите по предходното изречение влиза в сила от датата на уведомление от страна на НЕТ-КЪНЕКТ до потребителя по някой от начините по т. 59.

Уведомлението за ограничаване на услуга/услуги, за прекратяване на достъп и/или за прекратяване на договор се извършва чрез един от посочените в т. 59 начини, независимо от основанието за това.

XI. Задължения на НЕТ-КЪНЕКТ

63. НЕТ-КЪНЕКТ предоставя услуги на всички потребители при условията на действащото законодателство, включително Закона за електронните съобщения и подзаконовите нормативни актове и административни актове по неговото прилагане.

64. НЕТ-КЪНЕКТ спазва срока за включване на потребителя към Мрежата съгласно т. 10, буква „а“.

65. НЕТ-КЪНЕКТ 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. НЕТ-КЪНЕКТ информира потребителите, по някой от начините посочени в т. 59, 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.

66. Повреди в Мрежата, появили се при нормални условия на работа, се отстраняват във възможно най-кратък срок в зависимост от характера на повредата.

67. При връзка, преминаваща през няколко електронни съобщителни мрежи, НЕТ-КЪНЕКТ не носи отговорност за влошено качество на услугите, дължащо се на несъвършенство или повреди в другите мрежи.

68. НЕТ-КЪНЕКТ 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 услугите, предоставяни чрез Мрежата. НЕТ-КЪНЕКТ извършва уведомяването чрез някой от начините по т. 59.

69. Ако НЕТ-КЪНЕКТ не уведоми потребителите в случаите по т. 69, или не спази посочените в уведомлението срокове на прекъсването или влошеното качество на услугите, НЕТ-КЪНЕКТ дължи на потребителя неустойка, в размер на една тридесета част от платената месечна абонаментна цена за всеки ден на прекъсването или влошеното качество на услугите, а когато не е спазил срока – за всеки следващ ден след изтичане на срока, посочен в уведомлението.

70. НЕТ-КЪНЕКТ уведомява потребителите предварително за необходимостта от достъп на НЕТ-КЪНЕКТ до помещения на потребителите във връзка с осигуряването на услугите. Уведомяването е в писмен вид, под формата на искане за такъв достъп.

В случай, че потребителят откаже достъп до помещенията си и достъпът е необходим за осигуряване на нормалното ползване на услугите и това нормално ползване не би могло да се осъществи без да бъде предоставен исканият достъп, НЕТ-КЪНЕКТ може да спре достъпа на потребителя до услугите до даване на писмено съгласие от потребителя за достъп до неговите помещения.

Ако потребителят не даде такова съгласие в срок до 30 (тридесет) календарни дни от момента на спиране на достъпа му до услугите, НЕТ-КЪНЕКТ може да развали индивидуалния договор с потребителя.

71. НЕТ-КЪНЕКТ е длъжен да поддържа и използва Мрежата по такъв начин, че и при нормална работа, и в условия на неизправност да е гарантирана защитата на околната среда, живота и здравето на хората.

XII. Отговорност на НЕТ-КЪНЕКТ

72. При забава за включване, която не е по вина на потребителя, НЕТ-КЪНЕКТ дължи неустойка за всеки ден закъснение в размер на една тридесета част от платения месечен абонамент. При забава за включване, неустойка не се дължи в случай, че потребителят има незаплатени задължения към НЕТ-КЪНЕКТ.

73. При виновно забавяне отстраняването на повреди в Мрежата от страна на НЕТ-КЪНЕКТ, както и при неизпълнение на договорните задължения, дължащо се на причини, за които НЕТ-КЪНЕКТ носи отговорност, същият възстановява на потребителя част от месечния абонамент, пропорционален на периода, през който потребителят не е имал възможност да ползва услугите. Възстановяването се извършва в срок до 30 (тридесет) дни от възникване на причината за възстановяване, по начин, уговорен между НЕТ-КЪНЕКТ и потребителя в индивидуалния договор или настоящите Общи условия

74. При действащ договор възстановяването се извършва чрез приспадане на съответната дължима сума от задълженията на потребителя към НЕТ-КЪНЕКТ 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. При доказани случаи на виновно неизпълнение от страна на НЕТ-КЪНЕКТ на установените процедури за преносимост на номерата и осъществено пренасяне на номера без съгласието на потребителя, НЕТ-КЪНЕКТ дължи на последния неустойка в размер на един месечен абонамент, но не повече от общо 100 (сто) лева и независимо от броя на пренесените и засегнатите от конкретното нарушение номера. Неустойката 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 НЕТ-КЪНЕКТ, 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.

75. В случай, че НЕТ-КЪНЕКТ 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.

XIII. Права на потребителите

76. Потребителите могат да изискват от НЕТ-КЪНЕКТ сключване на договор за ползване на електронни съобщителни услуги по тези Общи условия, предлагани от НЕТ-КЪНЕКТ.

77. Потребителите имат право да изискват от НЕТ-КЪНЕКТ параметрите за качество на услугите, описани в т. 10.

78. Потребителите имат право на жалби до НЕТ-КЪНЕКТ и/или до Комисията за регулиране на съобщенията.

79. Потребителите имат право да получават от НЕТ-КЪНЕКТ информация и отговори на поставени проблеми, свързани с ползването на услугите.

80. Потребителят има право да даде изричното си писмено съгласие да получава чрез Мрежата информация от трети лица предназначена за пряка реклама, телефонни продажби или друг вид пряк маркетинг, както и за справочни услуги с намиране на адрес или за изследвания на пазара или потребителското мнение, без да заплаща за това и декларира писмено съгласието си НЕТ-КЪНЕКТ да предоставя на трети лица информация, отнасяща се до него.

81. Всеки потребител има право, срещу заплащане на определена съгласно действащата ценова листа на НЕТ-КЪНЕКТ цена, да получава подробни извлечения по всяка фактура. Всички данни за изготвяне на подробно извлечение се съхраняват от НЕТ-КЪНЕКТ за срок от дванадесет месеца.

Всеки потребител може да поиска данни за повикванията му да бъдат съкратени с последните три цифри от адреса на местоназначение.

82. Потребителят може да поиска от НЕТ-КЪНЕКТ временно спиране ползването на услугите за срок не повече от 3 (три) 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 месеца общо), той следва да заяви желанието си за това не по-късно от 7 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 (но не повече от 3 месеца общо). Неспазването на срока дава право на НЕТ-КЪНЕКТ да преустанови по своя преценка достъпа на потребителя до услугите или да прекрати едностранно индивидуалния договор с потребителя.

Потребителят не може да иска ново временно спиране на ползването на услугите по-рано от 6 (шест) месеца от изтичане на предходното временно спиране.

XIV. Задължения на потребителите

83. 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 НЕТ-КЪНЕКТ и потребителя.

Потребителите не могат да се позовават на невъзможност да получат съобщение, включително електронни такива, или информация на физически или електронен адрес

или номер, посочени в договора за услуги или съпътстващи същия документ. Непредставяне, представяне на грешни такива и/или промяната на физически или електронен адрес или номер за уведомяване са отговорност на потребителя.

84. Потребителят се задължава да заплаща дължимите от него цени по начин и в срокове за плащане, посочени в т. 34 от тези Общи условия

85. Потребителят няма право да използва Крайни електронни съобщителни устройства, които отговарят на изискванията съгласно действащите нормативни актове.

86. При желание за постоянно прекратяване ползването на услугите, потребителят е длъжен предварително да уведоми писмено НЕТ-КЪНЕКТ с 30-дневно предизвестие, като заплати съответстващата на срока на предизвестията месечна абонаментна цена, а ако ползва услугите чрез срочен договор – и оставащите месечни такси до изтичането на срочния договор, както и предвидените в договора неустойки.

87. При желание за промяна в начина на ползване на услугите или за ползване на допълнителни услуги, или за отказ от някои от услугите, потребителят е длъжен да уведоми писмено НЕТ-КЪНЕКТ не по-късно от 10 (десет) дни преди датата на издаване на фактурата.

88. Потребителят е длъжен да не извършва злоумишлени и обезпокоителни повиквания. В случай на изрично писмено искане от страна на потребител, НЕТ-КЪНЕКТ се задължава да предприеме действия за прекратяване на обезпокоителни и/или злоумишлени повиквания.

XV. Отговорност на потребителите

89. При неспазване на което и да е задължение по част XIV от тези Общи условия или в случай, че е налице неизпълнение на някое от другите задължения на потребителя, НЕТ-КЪНЕКТ има право незабавно да ограничи предоставянето на услугите, или да прекрати едностранно индивидуалния договор с потребителя или да откаже сключване на нов договор с него.

90. При неизпълнение от страна на потребителя на задължението му по т.56 от Общите условия, НЕТ-КЪНЕКТ има право едностранно да прекрати индивидуалния договор с потребителя, ако има възникнали непокрити задължения по други договори, сключени между потребителя и НЕТ-КЪНЕКТ.

XVI. Телефонни указатели на НЕТ-КЪНЕКТ

91. НЕТ-КЪНЕКТ има право да изготвя и публикува печатно издание на телефонен указател, както и да поддържа актуален телефонен указател в електронна форма, който съдържа информация за телефонните номера и други данни за потребителите на услугите. Телефонният указател по предходното изречение може да съдържа и данни за потребители на други предприятия, предоставящи обществена телефонна услуга при постигане на договореност със съответните предприятия.

НЕТ-КЪНЕКТ се задължава предварително и безвъзмездно да информира

потребителя за предназначението на телефонния указател.

92. Данни за потребител се включват в издавани от НЕТ-КЪНЕКТ 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 НЕТ-КЪНЕКТ безплатно.

93. В телефонните указатели могат да бъдат включвани и допълнителни данни за потребителя, извън тези по т.92, в случай че потребителят е поискал това, като вписването може да бъде възмездно, съгласно ценовата листа на НЕТ-КЪНЕКТ. Проверката, заличаването, изцяло или частично, или промяната на допълнителните данни по тази точка също може да бъде възмездно съгласно ценовата листа на НЕТ-КЪНЕКТ.

По искане на потребителя в телефонните указатели на НЕТ-КЪНЕКТ може да бъде включена и допълнителна информация за други лица, ползващи съвместно абонатна линия, в случай, че те са дали предварително писмено съгласие за това, като вписването на тези данни може да бъде възмездно съгласно ценовата листа на НЕТ-КЪНЕКТ.

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 непоискани 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.

НЕТ-КЪНЕКТ 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 непоискани търговски съобщения, както и да участват в провеждане на маркетингови проучвания.

94. По искане на потребителя НЕТ-КЪНЕКТ 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. 92, вписването се извършва безвъзмездно, а ако се отнася до данни по т. 93 вписването може да бъде извършено и възмездно съгласно ценовата листа на НЕТ-КЪНЕКТ.

95. НЕТ-КЪНЕКТ 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.

НЕТ-КЪНЕКТ 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.92, изречение второ.

В случай, че в публикувани в печатно издание на телефонен указател на НЕТ-КЪНЕКТ данни за потребители са допуснати грешки или неточности, те се отстраняват от НЕТ-КЪНЕКТ 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 НЕТ-КЪНЕКТ в електронна форма данни за потребителите са допуснати грешки или неточности, те се отстраняват от НЕТ-КЪНЕКТ в срок до 10 (десет) дни, считано от откриването им или от получаване на писмено уведомление за наличие на грешки или неточности.

96. В случай на постъпило искане от страна на потребител, НЕТ-КЪНЕКТ 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. Заличаването или изменението на данни в телефонния указател в електронна форма се извършва в срок 10 (десет) дни, считано от получаване на искането.

97. Волеизявленията на потребителите, свързани с правата им по точки 91, 92, 93 и 95 се извършват в писмена форма.

98. При публикуване на телефонен указател в електронна форма, ползван чрез интернет или друга мрежа, НЕТ-КЪНЕКТ 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 НЕТ-КЪНЕКТ може да дава справка и по част от адреса или при посочено населено място.

НЕТ-КЪНЕКТ 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.

XVII. 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

99. Съгласно действащото законодателство НЕТ-КЪНЕКТ 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.

НЕТ-КЪНЕКТ 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.

100. Видовете данни, както и условията за включването, промяната и заличаването им са съгласно точки от 91 до 93 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.

101. В случай, че потребител на НЕТ-КЪНЕКТ 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 НЕТ-КЪНЕКТ, то следва да укаже това изрично пред НЕТ-КЪНЕКТ.

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

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

103. 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 НЕТ-КЪНЕКТ - <http://www.netconnect.bg>.

В случай на активирана CLIR услуга от викащия потребител, на дисплея на викания потребител се изписва съобщение “withheld”, а при повикване от аналогов пост – “unavailable”.

104. НЕТ-КЪНЕКТ осигурява възможност на всеки потребител да активира услугата „Пренасочване на повикванията“ чрез избиране на код. НЕТ-КЪНЕКТ обявява на Интернет страницата си кодовете за активиране и деактивиране на тази услуга.

105. НЕТ-КЪНЕКТ 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. повикванията към службите за сигурност, отбрана и вътрешен ред.

106. НЕТ-КЪНЕКТ може да отмени временно зададените от потребителя настройки за ползване на услугата CLIP, когато е налице нарушаване на функционирането и/или управлението на Мрежата или на елементи от нея до отпадане на причината за отмяната им.

107. НЕТ-КЪНЕКТ 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.

108. CLI информацията може да бъде използвана от НЕТ-КЪНЕКТ за търговски цели, като маркетинг, пряка реклама на стоки и услуги и др. съгласно предвиденото в настоящите Общи условия.

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

110. НЕТ-КЪНЕКТ 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. НЕТ-КЪНЕКТ осигурява възможност на крайните потребители да откажат приемането на входящи повиквания.

111. При временно спиране на предоставянето на CLI услугите НЕТ-КЪНЕКТ информира крайните потребители за тези обстоятелства най-малко 2 (два) дни предварително, когато това е обективно възможно. НЕТ-КЪНЕКТ 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.

XIX. Преносимост на номера от Мрежата на НЕТ-КЪНЕКТ в качеството му на Даряващ доставчик в сила от 17.10.2012г.

112. НЕТ-КЪНЕКТ предоставя на потребителите си услугата преносимост на номера от Мрежата в мрежите на други предприятия, предоставящи общественификсирани телефонни услуги.

Чрез тази услуга потребителите могат да запазват предоставените им за ползване от НЕТ-КЪНЕКТ географски номера при смяна на предприятието, предоставящо фиксирани телефонни услуги, и/или при промяна на адреса им в рамките на един географски код за направление.

В случай, че потребителят ползва няколко номера, то могат да бъдат пренесени всички или част от номерата.

За да пренесе номера си Потребителят на НЕТ-КЪНЕКТ следва да подаде при избран от

него друг оператор – Приемашо предприятие/доставчик заявление по образец за пренасяне на предоставения му за ползване номер/а в Мрежата на другото предприятие.

При промяна на адреса в рамките на същия географски код за направление без смяна на доставчика, Потребителят следва да подаде заявление по образец в търговски център на НЕТ-КЪНЕКТ или в търговски център на изрично оправомощени дистрибутори или партньори на НЕТ-КЪНЕКТ. Цената за пренасянето на номер/ а в този случай се определя в действащата ценова листа на НЕТ-КЪНЕКТ.

Срокът за осъществяване на преносимост на номер при промяна на адреса в рамките на един географски код за направление е до 7 (седем) работни дни за

отделни номера и до 10 (десет) работни дни за групи номера, считано от датата на подаване на заявлението при Приемачия доставчик или съответно при промяна на адреса в рамките на един географски код без смяна на доставчика от датата на подаване на заявлението в търговски център на НЕТ-КЪНЕКТ или в търговски център на изрично оправомощени дистрибутори или партньори на НЕТ-КЪНЕКТ.

113. Договорните отношения на потребителя с НЕТ-КЪНЕКТ в качеството му на Даряващ доставчик се прекратяват по реда предвиден в настоящите Общите условия за взаимоотношения с крайните потребители и индивидуалния договор между НЕТ-КЪНЕКТ и крайния потребител, като се имат предвид и разпоредбите на чл.133, свързани с подаване на заявление и упълномощаване на Приемачия доставчик за извършване на необходимите действия по прекратяване на договора между потребителя и НЕТ-КЪНЕКТ.

114. Заявление за пренасяне на номер/а няма да бъде уважено, ако потребителят на индивидуален договор е ползвал услугите на НЕТ-КЪНЕКТ чрез съответния номер/а за период по-малък от 3 (три) месеца.

По отношение на потребителите на предплатени услуги се приема, че изискването за ползване на услугите за период не по-малък от 3 (три) месеца е изпълнено и преди изтичане на посочения срок в случай, че след активиране на първоначалния пакет потребителят е активирал допълнителна сума на минимална обща стойност от 10 (десет) лева към момента на подаване на заявлението.

115. Подаването на заявление за пренасяне на номер/а от потребител на услуги по индивидуален договор ще се счита и за искане за прекратяване на договорните отношения с НЕТ-КЪНЕКТ по отношение на заявления/те за пренасяне номер/а.

116. В случай, че потребителят желае преносимост на част от всички номера, предоставени му от НЕТ-КЪНЕКТ по индивидуалния договор, същият не се прекратява по отношение на номерата, оставащи в Мрежата на НЕТ-КЪНЕКТ.

Ако пренасяният номер/а е свързан с ползване на допълнителни услуги чрез него, включително пакетни услуги, то потребителят може да продължи да ползва част или всички допълнителни услуги по този пакет по основната програма на НЕТ-КЪНЕКТ, освен ако не е постигнато писмено съгласие за ползване на тези услуги по други програми на НЕТ-КЪНЕКТ.

Потребителят може да се откаже от ползването на допълнителните услуги, които са били в пакет с пренасяния номер/а като договорът му ще бъде прекратен. В този случай потребителят дължи плащане на неустойките по договора, включително тези за прекратяване на допълнителните услуги. Потребителят не дължи заплащане на неустойките по договора за пренасяния номер/а единствено в случаите по чл.118. По отношение прекратяване ползването на допълнителните/пакетни услуги потребителят дължи уговорените неустойки.

С прекратяване на достъпа до Мрежата на НЕТ-КЪНЕКТ се счита за прекратен и индивидуалния договор между НЕТ-КЪНЕКТ и потребителя по отношение на съответния пренасян номер/а.

117. Текущи задължения на потребителя към НЕТ-КЪНЕКТ, пряко свързани с пренасяния номер/а и услугите, ползвани чрез него/тях, които са с настъпил падеж преди

датата на подаване на заявлението, се заплащат от потребителя към момента на подаване на заявлението за пренасяне при Приемашия доставчик. 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 НЕТ-КЪНЕКТ към момента на падежа на задължението за заплащане на златния номер. Същите могат да бъдат заплатени от момента на получаването им най-късно до датата, определена за краен срок за отстраняване на недостатък по подадено заявление.

118. 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, се заплащат от потребителя до деня, предшестващ датата, определена за прозорец на преносимост между НЕТ-КЪНЕКТ и Приемашия доставчик.

В случай на противоречие между срока по чл.112 и чл.134 и срока на предизвестие за прекратяване на индивидуален договор се приема, че при подаване на заявление за преносимост предизвестие ще се счита за надлежно отправено и неустойки за предсрочно прекратяване на срочен договор и/или неспазване срока на предизвестие няма да се начисляват на потребителя, ако са налице кумулативно следните условия:

а) потребителят е отправил предизвестие за прекратяване в рамките на предвидения в индивидуалния договор последен месец за отправяне на предизвестие и

б) само в случай, че неизпълнението се отнася до предсрочно прекратяване по отношение на периода от подаване на заявление за преносимост до изтичане на текущия срок на договора и този договор не е подновен за нов срок, съгласно условията на последния, предвидени в него или се отнася до неспазване срока на предизвестие по безсрочен договор.

119. Потребителят на индивидуален договор е задължен да заплати на НЕТ-КЪНЕКТ и всички задължения, свързани с ползването на пренасянния/те номер/а и услугите, ползвани чрез него, включително пакетни услуги, обвързани с пренасянния номер/а, които са възникнали и/или станали изискуеми след подаване на заявлението за пренасяне на номер при Приемашия доставчик до прекратяване на договорните отношения с НЕТ-КЪНЕКТ.

Заплащането на тези задължения се извършва в срок до 60 (шестдесет) дни от датата на издаване на първата неплатена фактура от страна на НЕТ-КЪНЕКТ.

В случай на незаплащане на дължимите суми по тази точка в определения за товасрок, НЕТ-КЪНЕКТ има право да поиска от Приемашото предприятие да наложи ограничения на ползването на услугите от потребителя до заплащане на сумите, но не за повече от 10 (десет) дни, считано от ограничаването на достъпа до услугите. След изтичане на този срок и при незаплащане на дължимите суми, Приемашото предприятие прекратява индивидуалния договор с потребителя и връща пренесения номер/а на НЕТ-КЪНЕКТ или на държателя на обхват от номера, в случай, че това е предприятие различно от НЕТ-КЪНЕКТ.

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

120. НЕТ-КЪНЕКТ в качеството му на Даряващ доставчик може мотивирано да откаже

преносимост на номер/номера пред Приемачия доставчик само в следните случаи:

а) Номерът/та е несъществуващ, не е/са от обхвата от номера, предоставен на НЕТ-КЪНЕКТ, или не е предоставен на потребител на НЕТ-КЪНЕКТ;

б) Номерът/та не е активен;

в) НЕТ-КЪНЕКТ вече е получил от Приемач доставчик искане за пренасяне на същия номер/а, процедурата по което още не е приключила;

г) не са заплатени всички задължения към НЕТ-КЪНЕКТ, пряко свързани с пренасянния номер, и услугите, ползвани чрез него, възникнали и станали изискуеми преди датата на подаване на заявлението и дължими от потребителя на НЕТ-КЪНЕКТ;

д) не са заплатени до деня, предшестваш датата, определена за прозорец на преносимост, всички дължими суми, свързани с предсрочно прекратяване на срочни договори с НЕТ-КЪНЕКТ и/или такива за лизинг на крайни устройства или оборудване, пряко свързани с пренесения номер и услугите, ползвани чрез него;

е) потребителят на индивидуален договор е ползвал услугите на НЕТ-КЪНЕКТ за период, по-малък от 3 месеца, или потребителят на предплатени услуги не е активирал допълнителна сума на обща стойност не по-малка от 10 лв. към момента на подаване на заявлението;

ж) представените от приемачия доставчик данни за потребителя са непълни и/или неточни;

з) при преносимостна група номера, чиято преносимост изисква преконфигурация, не е заявено преконфигуриране или заявеното преконфигуриране не дава възможност за реализация на преносимост, както и при незаплащане на дължимата цена за преконфигурация. Преконфигуриране се изисква за следните номера:

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

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

1.3. Пренасяният номер е член на Центрекс услуга;

1.4. Пренасяният номер е със специфичен анализ;

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

и) пренасяният номер е част от група съкратен номер.

121. В случаите по чл. 120, б. „г“, „ж“, „з“, „и“ 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 подаване на заявлението. В случая по чл.120, б. „д“ не се извършва преносимост до отстраняване на този недостатък, като спирането на процедурата е за не повече от 30 дни от подаване на заявлението.

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. 120 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, за които НЕТ-КЪНЕКТ е уведомил Приемачия доставчик по реда на подписаната между операторите процедура.

122. В случай, че не са налице основания за отказ по чл.120 НЕТ-КЪНЕКТ и Приеманият доставчик осъществяват процеса по пренасяне на номера/та съгласно подписаната между тях процедура, както и съобразно приложимата нормативна уредба и настоящите Общи условия.

123. Потребителят има право да оттегли заявлението си за пренасяне на номер/а пред НЕТ-КЪНЕКТ в качеството му на Даряващ доставчик или пред Приемания 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 случай, че потребителят упражни правата си по предходното изречение, както и в случай на прекратяване на процедурата по преносимост поради отказ от страна на Приемания доставчик, заплатените от потребителя суми, свързани с предсрочно прекратяване на срочни договори ще се считат за авансово плащане за бъдещо ползване на услугите.

124. При прекратяване на процедурата по преносимост поради наличието на основания за отказ по чл.120, както и при оттегляне на заявлението за преносимост пред НЕТ-КЪНЕКТ се счита, че е налице отказ, респективно оттегляне и по отношение на искането за прекратяване на договора с НЕТ-КЪНЕКТ, вкл. и на упълномощаването за прекратяване на договора с НЕТ-КЪНЕКТ.

В случай, че потребител изрази изрично желание да прекрати индивидуалния си договор с НЕТ-КЪНЕКТ въпреки наличието на обстоятелствата по предходното изречение, то прекратяването се извършва по общия ред, съгласно тези Общи условия.

125. Достъпът на потребителя до Мрежата се деактивира на датата за осъществяване на преносимост, определена от НЕТ-КЪНЕКТ и Приемашото предприятие, за която дата потребителя се уведомява от Приемашото предприятие.

126. Потребителят не може да търси отговорност от НЕТ-КЪНЕКТ за възможното влошено качество на услугата в деня на пренасянето.

127. Във връзка с предоставянето на преносимост на номера от Мрежата, НЕТ-КЪНЕКТ 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. Сигналът 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 информиранието 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.

XX. Преносимост на номера в Мрежата на НЕТ-КЪНЕКТ в качеството му на Приемаш доставчик/предприятие в сила от 17.10.2012г.

128. НЕТ-КЪНЕКТ предоставя на потребителите услугата преносимост на номера в Мрежата си от мрежите на други предприятия, предоставящи обществени фиксирани телефонни услуги.

Чрез тази услуга потребителите могат да запазват предоставените им за ползване от други предприятия номера при пренасянето им в Мрежата на НЕТ-КЪНЕКТ.

129. Във връзка с предоставянето на преносимост на номера в Мрежата, НЕТ-КЪНЕКТ 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.

130. Потребителят може да подава заявление до НЕТ-КЪНЕКТ за пренасяне на номер/а в Мрежата на адреса на дружеството.

Потребителят подаващ заявлението представя за проверка документи съгласно т. 13. В случай, че заявлението се подава чрез пълномощник, упълномощеният следва да представи освен документите по т. 13 и пълномощно. Като пълномощните от физически лица следва да са изрични нотариално заверени, а пълномощните от юридически лица следва да са общи нотариално заверени или изрични нотариално заверени пълномощни.

Заявления, подадени по поща, факс и електронна поща не се приемат.

НЕТ-КЪНЕКТ удостоверява факта на подаване на заявлението чрез предоставяне на копие от същото.

131. Заявлението за пренасяне на номер/а е по образец на НЕТ-КЪНЕКТ, който включва задължителни реквизити, договорени в подписаната между операторите процедура.

В заявлението за пренасяне се посочват номера/та или група от номера, за които се отнася заявлението за пренасяне.

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

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 НЕТ-КЪНЕКТ, 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 Приемащия доставчик се считат оттеглени.

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 възможност за посочване на начина на преконфигурация на номерата, чието пренасяне се иска, когато това

е необходимо.

Заявлението съдържа упълномощаване на НЕТ-КЪНЕКТ 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 НЕТ-КЪНЕКТ

и упълномощаване в обикновена писмена форма на НЕТ-КЪНЕКТ от страна на потребителя за заплащане на дължимите към Даряващия доставчик плащания от името и за сметка на потребителя.

132. С едно заявление може да се иска пренасяне на неограничен брой номера. НЕТ-КЪНЕКТ 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.

133. НЕТ-КЪНЕКТ в качеството му на Приемаш доставчик уведомява при подаване на заявлението по подходящ начин потребителя за:

а) че за потребителите с предплатен достъп, пренасянето на номер/а е свързано с неизползване на целия предплатен кредит;

б) за условията и срока, при които се осъществява преносимостта на номера/та и възможността за запазване или смяна на начина на ползването на услугите при НЕТ-КЪНЕКТ – абонамент или предплатени услуги. Възможността потребителите да могат да запазят или сменят вида на сметката си при НЕТ-КЪНЕКТ се преценява от последния съобразно търговската му политика;

в) че е възможна загуба на ползвани допълнителни услуги след пренасяне на номера;

г) че е възможно преконфигуриране на пренасяния номер/номера, при заплащане на съответната цена;

д) че следва да заплати на Даряващия доставчик текущите си задължения, пряко свързани с пренасяния номер/а и услугите, ползвани чрез него/тях, както и задълженията си отнасящи се до заплащане на дължими суми, свързани с предсрочно прекратяване на срочни договори и/или такива за лизинг на крайни устройства или оборудване;

е) че съществуват основанията за отказ за преносимост на номера/та по чл.122 и чл.137;

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.

134. Срокът на реализация на преносимост не може да бъде по-дълъг от 7 (седем) работни дни за отделни номера и до 10 работни дни за групи номера, считано от подаване на заявлението при НЕТ-КЪНЕКТ, включително прозорец за преносимост не по-голям от 8 (осем) 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 до отстраняването им.

135. НЕТ-КЪНЕКТ в качеството му на Приемаш доставчик ще отказва пренасяне на номер/а в Мрежата 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;
- 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;
- е) липса на техническа възможност да бъде предоставена обществена фиксирана телефонна услуга на посочения в заявлението за пренасяне адрес.

136. В случаите по чл. 135, б. „а“, „б“, „в“, „г“, заявлението не се разглежда от НЕТ-КЪНЕКТ до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 (тридесет) календарни дни от подаване на заявлението.

В случай че в посочените срокове недостатъците не бъдат отстранени, процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на НЕТ-КЪНЕКТ. В останалите случаи по чл. 135 процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на НЕТ-КЪНЕКТ.

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, за които Даряващия доставчик е уведомил НЕТ-КЪНЕКТ по реда на подписаната между операторите процедура.

Заявление за пренасяне на номер може да бъде подавано отново, когато пречките за отказа са отстранени.

137. В случай, че не са налице основания за отказ по чл.135 НЕТ-КЪНЕКТ 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.

138. В случай че не са налице основания за отказ НЕТ-КЪНЕКТ сключва договор за предоставяне на фиксирани услуги, който договор влиза в сила под условие, съгласно посоченото в него, както и в случай че процесът на преносимост завърши успешно.

139. Потребителят може да оттегли заявлението си за пренасяне на номер/а, както до Даряващия доставчик съгласно чл.123, така и до НЕТ-КЪНЕКТ в качеството му на Приемаш 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 НЕТ-КЪНЕКТ.

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.135, както и при оттегляне на заявлението за преносимост пред НЕТ-КЪНЕКТ 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.

140. НЕТ-КЪНЕКТ и даряващото предприятие определят ден, в който ще бъде активиран достъпът на потребителя до Мрежата, и съответно деактивиран достъпът на потребителя до Мрежата на даряващото предприятие.

НЕТ-КЪНЕКТ уведомява потребителя за деня на пренасяне на номер/а.

141. НЕТ-КЪНЕКТ информира потребителя за осъщественото пренасяне на номер/а.

142. Потребителят не може да търси отговорност от НЕТ-КЪНЕКТ за възможното влошено качество на услугата в деня на пренасянето.

143. НЕТ-КЪНЕКТ има право да наложи ограничения за ползването на услуги от потребител по индивидуален договор или да заплати неговите задължения към Даряващото предприятие в случай на неплащане от потребителя на задължения към Даряващото предприятие, възникнали или станали изискуеми след подаване на заявлението за пренасяне на номера/та пред Даряващото предприятие до прекратяване на договорните отношения с последното. НЕТ-КЪНЕКТ има право да избере кое от посочените в предходното изречение действия да приложи.

В случай, че НЕТ-КЪНЕКТ заплати задълженията на потребителя към Даряващото предприятие, то тези суми следва да бъдат възстановени на НЕТ-КЪНЕКТ от потребителя.

В случай, че НЕТ-КЪНЕКТ наложи ограничения на ползването на услугата на потребител по индивидуален договор, който има задължения към даряващо предприятие, ограничението ще бъде наложено до заплащане на дължимите суми, но не за повече от 10 (десет) дни, считано от ограничаването на достъпа до услугите. След изтичане на този срок и при незаплащане на дължимите суми на даряващото предприятие, НЕТ-КЪНЕКТ прекратява едностранно и без предизвестие договора с потребителя и връща пренесения номер/а на даряващо предприятие или на държателя на обхвата от номера, в случай, че това е предприятие, различно от даряващото предприятие. Даряващото предприятие предоставя на НЕТ-КЪНЕКТ информация относно заплащането на дължими от потребителите суми.

144. Отношенията между потребителя и НЕТ-КЪНЕКТ след реализиране на преносимостта се уреждат съобразно тези Общи условия и сключеният договор за фиксирани услуги, рамковия договор и допълнителни споразумения към тях.

XXI. Предложения, жалби и молби

145. Адресираните до НЕТ-КЪНЕКТ предложения, жалби и молби от потребители се разглеждат и решават от НЕТ-КЪНЕКТ не по-късно от един месец от получаването им.

На подадените жалби, молби, въпроси и предложения НЕТ-КЪНЕКТ 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, НЕТ-КЪНЕКТ го информира писмено за резултата.

146. Подаването на жалба, свързана с оспорване на дължими суми, не освобождава потребителя от задължението му да заплати цялата сума съгласно издадената фактура. В случай на удовлетворяване на жалбата, на потребителя 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.

147. НЕТ-КЪНЕКТ полага максимални усилия с цел извънсъдебно разрешаване на спорове, възникнали с потребители по повод и във връзка със заключение с последните договори чрез прилагане на предвиденото в предходни точки 145 и 146.

148. При спазване на действащите правила за защита на данни НЕТ-КЪНЕКТ поддържа и съхранява регистри на всички жалби и молби, за които се прилага това условие, както и отговорите до тях за срок от 12 месеца.

XXII. Данни на потребителите

149. НЕТ-КЪНЕКТ гарантира тайната на съобщенията в съответствие с действащото законодателство.

Информацията, предоставена на НЕТ-КЪНЕКТ по повод изпълнението на индивидуалния договор и настоящите Общи условия, отнасяща се до потребителите и съдържаща се в базата данни на НЕТ-КЪНЕКТ, не се предоставя на трети лица, освен с изричното съгласие на съответния потребител и/или в случаите предвидени в настоящите Общи условия и/или в предвидените от действащото законодателство случаи.

150. За предоставянето на услугите НЕТ-КЪНЕКТ 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.

НЕТ-КЪНЕКТ 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;

НЕТ-КЪНЕКТ 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 НЕТ-КЪНЕКТ за други цели, предвидени в действащото законодателство и/или в тези Общи условия.

150а. Доколкото друго не е уговорено в индивидуалния му договор, потребителят декларира, че е информиран и се съгласява данните, свързани с него, които се събират, обработват, използват и съхраняват от НЕТ-КЪНЕКТ да бъдат обработвани за целите, предвидени в тези Общи условия и действащото законодателство, както самостоятелно от НЕТ-КЪНЕКТ, така и от трети лица, действащи от името и под контрола на НЕТ-КЪНЕКТ (служители, дистрибутори, търговски партньори и представители и други подизпълнители), освен в случаите, в които императивни норми на закона изрично забраняват даването на такова съгласие от потребителите.

150б. Във връзка с предоставяните услуги НЕТ-КЪНЕКТ има право да изисква от потребителя като условие за предоставяне на услугите само предвидените в действащото законодателство и посочени в настоящите Общи условия лични данни. Предоставянето на каквито и да е други лични данни, както на каквато и да е друга информация от страна на потребителя, както и предоставянето на каквито и да е данни от потребителя за цели, различни от предвидените в тези Общи условия, е доброволно и не е условие за възможността му да ползва услугите по тези Общи условия.

Потребителят се съгласява, че НЕТ-КЪНЕКТ има право да обработва, предоставя, използва и съхранява всички данни, които потребителят доброволно и по своя преценка предоставя на НЕТ-КЪНЕКТ за целите, за които същите се предоставят.

150в. НЕТ-КЪНЕКТ 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 НЕТ-КЪНЕКТ;
10. други цели, предвидени или допустими от действащото законодателство, по съответно допустимия ред.

150г. Потребителят се съгласява, че НЕТ-КЪНЕКТ може да обработва данните, свързани с него, и с цел проучване доколко, предоставяните от НЕТ-КЪНЕКТ 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 НЕТ-КЪНЕКТ.

150д. НЕТ-КЪНЕКТ съхранява и обработва данните за потребителите за период не по-дълъг от необходимия за постигане на целите, за които данните се обработват. НЕТ-КЪНЕКТ 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.

151. НЕТ-КЪНЕКТ 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 НЕТ-КЪНЕКТ по сключени договори с тези доставчици на услуги или предприятия или за изпълнение на задълженията на НЕТ-КЪНЕКТ по административни и нормативни актове.

152. НЕТ-КЪНЕКТ съхранява, използва и обработва лични данни, събрани във връзка с осигуряването на услугите, само за цели, свързани със законните търговски дейности на НЕТ-КЪНЕКТ, освен ако друго не е предвидено в нормативен или административен акт, в настоящите Общи условия или в друго споразумение или уговорка между потребителя и НЕТ-КЪНЕКТ.

152а. НЕТ-КЪНЕКТ разкрива и предоставя данни за потребителите на компетентните органи по предвидения в закона ред в случаите, когато е налице съответно задължение за предоставянето им.

152б. Потребителят има право на достъп до отнасящи се за него лични данни, обработвани от НЕТ-КЪНЕКТ, на потвърждение за това, дали отнасящи се до него данни се обработват от НЕТ-КЪНЕКТ и на информация за целите на това обработване, за категориите данни и за получателите или категориите получатели, на които данните се разкриват.

Потребителят има право да поиска от НЕТ-КЪНЕКТ да заличи, коригира или блокира негови лични данни, обработването на които не отговаря на изискванията на Закона за защита на личните данни и да уведоми третите лица, на които са били разкрити тези лични данни, за всяко такова заличаване, коригиране или блокиране с изключение на случаите, когато това е невъзможно или е свързано с прекомерни усилия.

Потребителят може да упражни правата си по тази точка като отправи съответно писмено заявление до НЕТ-КЪНЕКТ.

152в. 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.

153. НЕТ-КЪНЕКТ има право да уведомява потребителите си за предоставяни от него нови услуги и промоции по един от следните начини:

- чрез електронна поща;
- чрез гласово повикване към потребителя.

НЕТ-КЪНЕКТ 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 НЕТ-КЪНЕКТ.

Със съгласието на потребителя НЕТ-КЪНЕКТ 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 НЕТ-КЪНЕКТ или по друг подходящ начин, посочен на Интернет страницата на НЕТ-КЪНЕКТ.

XXIII. Решаване на спорове

155. 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 в гр. София.

XXIV. Приложимо право

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

XXV. Допълнителна разпоредба в сила от 17.10.2012г.

157. 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.

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 викащия 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 викащия 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 викащия 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 разпалване 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 радиосъоръжения 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 "Со" и съответните означения. Допустимо е означенията да са върху опаковката или съпровождащите радиосъоръжението документи – тип устройство, модел, производител, вносител, фабричен номер; означение за използване по предназначение.

12. „Преносимост на номерата" е процес, който позволява на Потребителите на предприятията – доставчици на фиксирана телефонна услуга да запазват номерата си при смяна на доставчика с друг доставчик, предоставящ фиксирана телефонна услуга в същия географски код или връщането му в мрежата на държателя на обхвата от номера.

13. „Пренесен номер" е географски номер, чрез който се предоставя достъп до фиксирана телефонна услуга, който е бил подложен на пренасяне от мрежата на един доставчик в мрежата на друг доставчик от Домейна на преносимост.

14. „Даряваща мрежа" е мрежата на абонамента, от която номерът се пренася. Тя може да е или да не е мрежата на държателя на обхвата от номера.

15. „Даряващ доставчик, Донор или предприятие на даряващата мрежа" е доставчикът, от чиято мрежа географският номер се пренася в друга мрежа.

16. „Домейн на преносимостта" са мрежите на доставчиците на обществена фиксирана телефонна услуга, в които се осъществява преносимост на номерата.

17. „Доставчик" е предприятие, предоставящо обществена фиксирана телефонна услуга.

18. "Държател на обхват от номера" е предприятието, на което Комисията за

регулиране на съобщенията е предоставила номера от Националния номерационен план

(ННП) част, от които е пренесеният номер.

19. „Неактивен номер” е географски номер, чието ползване е прекратено или ограничено, преди подаване на заявлението за преносимост.

20. „Прозорец на преносимостта” е определен период от време в процеса на пренасяне на номер, от момента на активиране на достъпа на крайния потребител до приемащата мрежа до момента на деактивиране на достъпа на крайния потребител до даряващата мрежа и актуализиране на базите данни на всички предприятия с номера за маршрутизация към приемащата мрежа.

21. „Приемаща мрежа” е мрежата, която приема номера вследствие процеса на пренасяне. Това е мрежата, предоставяща услугите и обслужваща съответния Потребител след завършване на процеса на пренасяне.

22. „Приемащ доставчик” е доставчикът, в чиято мрежа се пренася географският номер.

23. „Номер със специфичен анализ” – номер, използван за услуги чрез интелигентна платформа, при който пренасянето е свързано с преконфигуриране.

24. 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.

25. „Златен номер” е предварително дефинирана комбинация от 10 цифри от номерационния план на НЕТ-КЪНЕКТ, която се предоставя на потребители на абонаментни програми на НЕТ-КЪНЕКТ. /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/.

26. „Работен ден” – е всеки от понеделник до петък с изключение на националните и официални празници, и неработните дни, определени със закон или с акт на Министерски съвет.