



ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ДОГОВОРА С КРАЙНИ ПОТРЕБИТЕЛИ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ОБЩЕСТВЕНИ ТЕЛЕФОННИ УСЛУГИ ОТ „НЕКСКОМ БЪЛГАРИЯ” ЕАД

РАЗДЕЛ I ПРЕДМЕТ И ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. С настоящите Общи условия (“Общите условия”) се уреждат взаимоотношенията между „НЕКСКОМ БЪЛГАРИЯ” ЕАД (наричано по-долу НЕКСКОМ), вписано в Търговския регистър при Агенция по вписванията под ЕИК 121813862, със седалище и адрес на управление гр. София, ул. „Крум Попов” 75, ет.4, ИН по ЗДДС BG 121813862, тел. 02/490 0 490, факс 4909211, електронен адрес: info@nexcom.bg, уебсайт www.nexcom.bg, притежател на Разрешение № 01344/15.01.2009 г. за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс - номера, за осъществяване на обществени електронни съобщения чрез обществена електронна съобщителна мрежа и предоставяне на фиксирана телефонна услуга чрез обществената електронна съобщителна мрежа на НЕКСКОМ (наричана по-долу Мрежата) и крайните потребители на електронните съобщителни услуги, предоставяни чрез Мрежата (наричани по-долу ПОТРЕБИТЕЛИ).
2. ПОТРЕБИТЕЛИ могат да бъдат физически или юридически лица, които ползват или са заявили желание за ползване на услугите по Раздел II.
3. Настоящите Общи условия са задължителни за НЕКСКОМ и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.
 - 3.1. Общите условия имат задължителен характер спрямо ПОТРЕБИТЕЛИТЕ от момента на приемането им.
 - 3.2. Приемането на настоящите Общи условия от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се извършва с подписването на индивидуален договор.
4. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ носят отговорност за спазване на Общите условия и от всички трети лица, ползващи предоставяните на тях услуги. Третите лица се считат приели настоящите Общи условия с факта на започване ползването на която и да е от услугите, посочени в Раздел II.
5. По смисъла на настоящите Общи условия посочените по-долу думи и изрази имат следното значение:
 - 5.1. “Даряваща мрежа” е обществената фиксирана електронна съобщителна мрежа на ПОТРЕБИТЕЛЯ, чийто номер се пренася към друга обществена фиксирана електронна съобщителна мрежа в процеса на пренасяне.
 - 5.2. „Доставчик” е предприятие, предоставящо обществена фиксирана телефонна услуга.
 - 5.3. “Домейн на преносимостта” са мрежите на доставчиците на обществена фиксирана телефонна услуга, в които се осъществява преносимост на номерата
 - 5.4. “Даряващ доставчик” е доставчикът, от чиято мрежа географският номер или група от номера се пренася/т в друга мрежа.





5.5. „Държател на обхвата от номера” е на предприятието, на което КРС е предоставила номера от Националния номерационен план (ННП), част от които е пренесеният номер.

5.6. „Отстраняване на технически проблем” (System up) е възстановяване на обслужващите системи на даряващата или приемащата мрежа след възникнал технически проблем.

5.7. “Преносимост на номерата” е процес, който позволява на абонатите/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.

5.8. “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.

5.9. “Приемащ доставчик” е доставчикът, в чиято мрежа се пренася географски номер.

5.10. „Приемаща мрежа” е мрежата, която приема номера в резултат на процеса на пренасяне. Това е мрежата, предоставяща услугите и обслужваща съответния ПОТРЕБИТЕЛ след завършване на процеса на пренасяне.

5.11. “Прозорец на преносимостта” е определен период от време в процеса на пренасяне на номер, от момента на активиране на достъпа на крайния потребител от предприятията на 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 направление към приемащата мрежа.

5.12. „Технически проблем” (System down) е временно спиране на система, при даряваща или приемаща мрежа, обслужваща процеса на преносимостта на номера.

РАЗДЕЛ II

УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ НЕКСКОМ

6. Посредством Мрежата НЕКСКОМ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, освен в случаите на форсмажорни обстоятелства:

6.1. “Фиксирана телефонна услуга” – обществена телефонна услуга за осъществяване на телефонни повиквания от фиксирани крайни точки на обществена електронна съобщителна мрежа посредством пренасяне на глас и звук в реално време.

6.2. “Достъп до услуги за спешна помощ” – обществена телефонна услуга предоставяща на ПОТРЕБИТЕЛЯ възможност за осъществяване на безплатни повиквания към националните номера за спешни повиквания – 150, 160 и 166 (службите “Спешна медицинска помощ”, Национална служба „Пожарна безопасност и защита на населението” и национална служба „Полиция”), както и до единния европейски номер за спешни повиквания 112.

7. НЕКСКОМ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ посредством Мрежата и следните услуги:

7.1. Достъп до национални негеографски услуги - обществени телефонни услуги, свързани с осъществяване на повиквания до номера от Националния номерационен план, които не са географски и не са обвързани с географско място, като услуга





„персонален номер”, безплатни телефонни услуги, услуги с добавена стойност и други.

7.2. „Телефонни указатели” – обществена телефонна услуга, предоставяща данни за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, достъпна за неограничен кръг лица, и друга информация, при стриктно спазване на предвидените в Раздел XIII и действащата законова уредба правила.

7.3. „Телефонни справочни услуги” – обществена телефонна услуга, даваща възможност на осъществяващия повикване краен потребител да получи информация за телефонния номер на абонат на обществена телефонна услуга, както и друга информация, предоставяна от НЕКСКОМ.

7.4. Услуги за пренос на факсимилни съобщения.

7.5. Запазване на географския номер на ПОТРЕБИТЕЛ при промяна на Доставчика на фиксирана телефонна услуга.

8. НЕКСКОМ може да предоставя услуги за пренос на данни чрез модеми със скорост най-малко 2400 бита в секунда.

9. Посредством функциите на Мрежата “Идентификация на линията на викация” (CLL) и “Идентификация на свързаната линия” (COL), НЕКСКОМ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ следните услуги:

9.1. Представяне на идентификация на линията на викация абонат (CLIP) - услугата включва представяне на информация за номера на ПОТРЕБИТЕЛЯ върху дисплея на крайното електронно съобщително устройство на викания абонат, като дава на последния възможност да приеме или да откаже конкретното повикване. Тази услуга се поддържа активна от НЕКСКОМ безплатно за всички ПОТРЕБИТЕЛИ. Информацията относно номера на викация абонат се осигурява по време на звъненето и се запазва непроменена по време на разговора.

9.2. Блокиране на идентификация на линията на викация абонат (CLIR) - услугата представлява дезактивиране на предоставянето на викания абонат на информация за номера на ПОТРЕБИТЕЛЯ, като върху дисплея на крайното електронно съобщително устройство на викания абонат се изписва съответно съобщение. Услугата CLIR може да бъде активирана или дезактивирана за всички или за отделни повиквания на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

9.3. Пренасочване на повикването (Call forward) - услугата дава възможност входящите повиквания към един номер да бъдат препратени автоматично към друг номер.

10. НЕКСКОМ може да предоставя функцията на Мрежата „прекратяване получаването на пренасочените към неговия номер повиквания”, която дава възможност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ да контролират входящите повиквания, пренасочени от други ПОТРЕБИТЕЛИ посредством услугата Call forward.

11. Всяка от услугите по т.9 и функцията по т.10 може да бъде активирана или дезактивирана безплатно по желание на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ. НЕКСКОМ информира ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за конкретните начини, заявки и кодове за активиране и дезактивиране на услугите чрез публикуване на актуална информация на уеб сайта си. Настройките, заявени от ПОТРЕБИТЕЛЯ, се запазват при промяна на неговия номер, освен ако той не е заявил друго.

12. Независимо от настройките на ПОТРЕБИТЕЛЯ, услугата CLIP се активира в следните случаи:

1. при осъществяване на достъп до услуги за спешна помощ;





2. при осъществяване на повиквания към номера, посочени от организации и ведомства, свързани с националната сигурност и отбрана и други, при предвидени в действащото законодателство условия;
 3. за проследяване на злоумишлени повиквания, при искане от компетентните държавни органи или временно в случаите по т.37.11 от настоящите Общи условия.
13. В случаите, когато обществени организации с предмет на дейност – защита правата на гражданите, са заявили изрично желанието си пред НЕКСКОМ да гарантират анонимността на викация абонат, НЕКСКОМ осигурява за всички входящи повиквания към номерата, определени от тези организации, да не се предоставя CLI, независимо от настройките, направени от викация абонат.

РАЗДЕЛ III

КАЧЕСТВО НА ПРЕДОСТАВЯНИТЕ УСЛУГИ

14. Фиксираната телефонна услуга осигурява достъп до всички национално значими номера и възможност за осъществяване на национални селищни, междуселищни и международни повиквания и повиквания към мобилни телефонни мрежи.
- 14.1. НЕКСКОМ предоставя фиксираната телефонна услуга със следните параметри:
- 14.1.1. в собствената си мрежа:
1. фактор за оценка на преноса на глас (R-фактор) - не по-малък от 75;
 2. еднопосочно закъснение - не по-голямо от 150 милисекунди.
- 14.1.2. при взаимно свързване за пренос от край до край:
1. фактор за оценка на преноса на глас (R -фактор) – не по-малък от 75;
 2. еднопосочно закъснение – не по-голямо от 150 милисекунди.
- 14.2. При предоставяне на фиксираната телефонна услуга НЕКСКОМ е длъжен да осигурява качество на обслужване, както следва:
- 14.2.1. време за първоначално предоставяне (първоначално включване) на услугите – до 30 календарни дни от датата, на която НЕКСКОМ получи валидна заявка за първоначално предоставяне на услугата, а именно от датата, на която е сключен индивидуалния договор между страните и ПОТРЕБИТЕЛЯТ е заплатил цената за първоначално включване към Мрежата на НЕКСКОМ, при условие, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ е осигурил достъп до съответните помещения;
- 14.2.2. брой на повреди на абонатна линия – до 10%;
- 14.2.3. време за отстраняване на повреди – до 1 работен ден;
- 14.2.4. процент на неуспешни повиквания – до 0,5%;
- 14.2.5. време за установяване на връзка – до 30 секунди;
- 14.2.6. време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания за услуги чрез оператор – до 20 секунди;
- 14.2.7. време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания към телефонни справочни услуги – до 20 секунди;
- 14.2.8. процент на жалби относно коректността на сметките – 0.3% на 1000 издадени сметки.
- 14.3. Доколкото не следва друго от сключения с ПОТРЕБИТЕЛЯ договор, активирането на услугите по т. 6 следва да започне не по-късно от 24 часа от





първоначалното предоставяне (първоначалното включване) на услугата. Във всички случаи услугата следва да е достъпна за ползване от ПОТРЕБИТЕЛЯ не по-късно от 30 дни от датата, на която НЕКСКОМ е получил валидна заявка за първоначално предоставяне на услугата.

14.4. НЕКСКОМ се задължава да отстранява повредите, водещи до влошаване качеството на услугите, в срок до 1 работен ден от получаване на уведомление от ПОТРЕБИТЕЛЯ в писмен, електронен вид или след обаждане на посочените телефони за контакти по т. 28.9. При повреди, възникнали по независещи от НЕКСКОМ и/или непреодолими обстоятелства срокът за отстраняване на повредата започва да тече от прекратяването на конкретното обстоятелство.

14.5. Качеството на предоставяната от страна на НЕКСКОМ фиксираната гласова телефона услуга се удостоверява с подписване на констативен протокол към момента на активиране на услугата. Констативният протокол определя крайните електронни съобщителни устройства и техническите изисквания, определени от страните като най-подходящи с оглед ползване на предоставяната от НЕКСКОМ услуга след направени съответни измервания на трасето. Счита се, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ е съгласен с условията и качеството на предоставяната услуга, независимо от факта дали е подписан Констативният протокол, в случай че е започнал да ползва услугата.

РАЗДЕЛ IV

ОБОРУДВАНЕ. ТЕЛЕФОННИ ПОСТОВЕ

15. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ползват крайни електронни съобщителни устройства, закупени от НЕКСКОМ или от трети лица.

16. НЕКСКОМ може да отдава крайни далекосъобщителни устройства под наем, като урежда взаимоотношенията си с ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез сключване на допълнителен анекс към индивидуалния договор или отделен договор за наем на оборудване. ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право да преотдава на трети лица отдаденото под наем оборудване и съоръжения без изричното писмено съгласие на НЕКСКОМ.

17. Ползване на крайни електронни съобщителни устройства, които не са с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове, както и неосигуряване на условия за правилното функциониране на техниката и оборудването, освобождава НЕКСКОМ от всякаква отговорност по отношение на непредоставянето или некачественото предоставяне на услугата, когато влошеното качество е в следствие от неправилно използване на крайни устройства.

18. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да полага дължимата грижа за съхраняване на оборудването и съоръженията, отдадени му под наем от НЕКСКОМ.

18.1. Предоставянето от страна на НЕКСКОМ на ПОТРЕБИТЕЛЯ на крайно електронно съобщително устройство, неговият вид, технически спецификации, цена и други идентификационни данни, както и инсталирането му и провеждането на обучение за работа с него от служителите на НЕКСКОМ, се отразяват в Констативния протокол по т.14.5. по-горе, ако оборудването се предоставя при активирането на услугите, респективно с приемо-предавателен протокол, подписан от НЕКСКОМ и ПОТРЕБИТЕЛЯ. След подписването му Констативният протокол, съответно приемо-





предавателният протокол, стават неразделна част от индивидуалния договор между НЕКСКОМ и ПОТРЕБИТЕЛЯ.

18.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да си служи с оборудването и съоръженията само съгласно предназначението им и указанията за употреба, включително инструкциите на НЕКСКОМ, както и да полага грижата на добрия стопанин за опазване на оборудването и съоръженията. В случай че то бъде повредено, унищожено или откраднато, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи пълно обезщетение на НЕКСКОМ за всички причинени вреди, включително възстановяване на стойността на крайното електронно съобщително устройство, посочена в Констативния протокол, освен ако вредоносният резултат се дължи на дефект на крайното електронно съобщително устройство или на друга причина, за която ПОТРЕБИТЕЛЯТ не отговаря.

18.3. В случай че предоставено крайното електронно съобщително устройство се повреди по причини, за които ПОТРЕБИТЕЛЯТ не отговаря, НЕКСКОМ се задължава да го ремонтира безплатно, респективно да замени крайното електронно съобщително устройство с друго, ако повредата не може да бъде отстранена. Ако такова крайно електронно съобщително устройство бъде повредено по причини, за които ПОТРЕБИТЕЛЯТ отговаря, последният дължи възнаграждение на НЕКСКОМ за извършения ремонт в размера, посочен в Тарифата по т.41 на СПЕКТЪР НЕТ, респективно цената на крайното електронно съобщително устройство, посочена в Констативния протокол по т.14.5., когато то не може да бъде поправено.

18.4. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да върне на НЕКСКОМ предоставено му от последния крайно електронно съобщително устройство в рамките на 5 (пет) дни от датата на прекратяване или разваляне на индивидуалния договор, в състоянието, в което крайното електронно съобщително устройство му е било предадено, с изключение на нормалното функционално изхабяване, или да допусне служители на НЕКСКОМ, които да извършат демонтирането му. При неизпълнение на това задължение, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи неустойка в размер на единичната цена на крайното електронно съобщително устройство, посочена в Констативния протокол по т.14.5 по-горе, респективно в съответния приемо-предавателен протокол.

18.5. С оглед изпълнение на задълженията си по индивидуалния договор и настоящите Общи условия, НЕКСКОМ има право по всяко време едностранно да замени отделни идентични артикули на отдаденото под наем оборудване, след предварително изрично уведомяване на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

19. Телефонният пост представлява съвкупност от съоръжения, осигуряващи достъп до обществената фиксирана електронна съобщителна мрежа и номер от Националния номерационен план, който след включване на абонатното крайно устройство в крайна точка на Мрежата служи за осъществяване на повиквания от и към ПОТРЕБИТЕЛЯ за провеждане на телефонни разговори.

19.1. Телефонният пост осигурява на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ достъп и свързване с Мрежата, а чрез нея и до други мрежи, с които е свързана, за предоставяне на обществени електронни съобщителни услуги.

19.2. Чрез номера на телефонния пост ПОТРЕБИТЕЛЯТ се идентифицира в мрежата и се създава възможност за осъществяване на повиквания от и към него.

19.3. На името на един ПОТРЕБИТЕЛ могат да бъдат открити и повече от един телефонен пост, абонаментите за които могат да се уредят в един договор, или няколко отделни.





РАЗДЕЛ V ИНДИВИДУАЛЕН ДОГОВОР

20. НЕКСКОМ предоставя услугите въз основа на индивидуален писмен договор, сключен с ПОТРЕБИТЕЛЯ. Договорът влиза в сила от датата на подписването му от страните, освен ако в него е предвидено друго. Възможността да се ползват услугите може да бъде предоставена от НЕКСКОМ на ПОТРЕБИТЕЛЯ и по друг, публично обявен от НЕКСКОМ начин.

21. Договорът по т. 20 има действие за неопределен срок, освен ако в него е предвидено друго. Договор, сключен като срочен, може да продължи действието си за нов срок при условията на т. 65.

22. В договора се посочват идентификационните данни на НЕКСКОМ и ПОТРЕБИТЕЛЯ, телефон и адрес на ПОТРЕБИТЕЛЯ, услугите, които ще се ползват от ПОТРЕБИТЕЛЯ, срокът за ползване на услугите (в случай, че договорът е срочен), цени, условия и срокове за плащане, лице за контакт от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, условия за продължаване и прекратяване на договора и др.

22.1. При сключването на договор по т.20, съответният ПОТРЕБИТЕЛ е длъжен да посочи на НЕКСКОМ индивидуализиращите го данни, изискани от последния, както и да му предостави при поискване документите, удостоверяващи верността на тези данни. При промяна на тези данни, ПОТРЕБИТЕЛЯТ следва да уведоми НЕКСКОМ не по-късно от 7 дни след промяната.

23. НЕКСКОМ има право да упълномощава трети лица да сключват договори с ПОТРЕБИТЕЛИ от негово име и за негова сметка, както и да извършват дейности по упражняване на негови права и/или изпълнение на негови задължения по съответните договори.

24. ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право да прехвърля правата и задълженията си по договора на трети лица без изрично писмено съгласие на НЕКСКОМ. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ предостави за ползване от друго лице-потребител на Мрежата, регистрирани на негово име номера от Мрежата, по сключен договор за услуги с НЕКСКОМ, ПОТРЕБИТЕЛЯТ остава титуляр на правата и задълженията, произтичащи от договора за услуги.

25. Страните могат да правят изменения и допълнения на договора само при постигнато съгласие, в писмена форма, с допълнително писмено споразумение.

РАЗДЕЛ VI ПРАВА НА НЕКСКОМ

26. НЕКСКОМ има право:

26.1. да получава изцяло и в срок дължимите от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ суми за предоставените им услуги по договора и Раздел II от настоящите Общи условия;

26.2. да получава обезщетенията, предвидени в Раздел XI на тези Общи условия;

26.3. да продава, предоставя под наем срещу заплащане на възнаграждение или предоставя за ползване крайни електронни съобщителни устройства на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ;





- 26.4. да дава указания и инструкции на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за правилно използване на предоставените от НЕКСКОМ крайни електронни съобщителни устройства;
- 26.5. да изключва от Мрежата технически неизправни крайни устройства и такива с параметри, неотговарящи на съществените изисквания за съответствие съгласно приложимите нормативни изисквания;
- 26.6. НЕКСКОМ има право да прекъсва временно предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при извършване на профилактични прегледи, ремонти и надстройки на Мрежата;
- 26.7. да спре услугите при съмнение за изкуствено генерирани повиквания към Мрежата, както и в случаи на нетипично поведение на ПОТРЕБИТЕЛ, изразяващо се в неколкостепенен скок в потребление на услугите спрямо предходните месеци, свързано със засилен интерес към услуги с добавена стойност, международни разговори и др., като в този случай НЕКСКОМ кани ПОТРЕБИТЕЛЯ за изясняване на причините и може да предложи споразумение за уреждане на така възникналите парични задължения;
- 26.8. да преустанови незабавно предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛ в случай на неплащане на дължимите възнаграждения, с изключение на услугите за спешни повиквания. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да поиска възстановяване на преустановените услуги след изплащане на задълженията си;
- 26.9. да не сключи договор с определено лице в случай че последното:
1. не предостави индивидуализиращи го данни, изисквани от НЕКСКОМ;
 2. не предостави на НЕКСКОМ поискан документ, удостоверяващ верността на индивидуализиращи го данни;
 3. е в неизпълнение на свое задължение по друг договор, сключен с НЕКСКОМ;
 4. е използвало или е допуснало да бъдат използвани крайни електронни съобщителни устройства или електронни съобщителни услуги за незаконни цели по друг договор, сключен с НЕКСКОМ, което използване за незаконни цели е доказано с надлежен акт на компетентен орган;
- 26.10. в предварително писмено уточнено с ПОТРЕБИТЕЛЯ време – на достъп до имота му с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на съоръженията от Мрежата;
- 26.11. да променя едностранно и при спазване на изискванията на тези Общи условия параметрите и/или цените на предоставяните услуги, описани в Тарифата, доколкото това е наложено от търговската политика на НЕКСКОМ, изменения в приложимото законодателство, акт на държавен орган и/или на изпълнение на задължение по, изменение и/или прекратяване на сключен с трето лице договор, касаещ предоставянето на някоя или всички от услугите;
- 26.12. да ползва електронни съобщителни мрежи, собственост на други предприятия, предоставящи електронни съобщителни мрежи и/или услуги, за предоставяне на услугите, предмет на настоящите Общи условия.
27. НЕКСКОМ си запазва правото с цел подобряване на качеството на услугата и след съответно известие, отправено до ПОТРЕБИТЕЛЯ най-малко 7 дни предварително, да променя техника, конфигурации, доставчици и маршрути, технически характеристики и условия за предоставянето на услугата.





РАЗДЕЛ VII ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА НЕКСКОМ

28. НЕКСКОМ се задължава:

28.1. да предоставя услугите по Раздел II в съответствие с действащото законодателство на Република България, сключените договори с ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и настоящите Общи условия;

28.2. да осъществява непрекъснато наблюдение на процеса на предоставяне на услугите по Раздел II, като при възникване на технически проблеми следва да предприема всички необходими мерки с оглед отстраняване на проблемите в сроковете по тези Общи условия;

28.3. да не създава предимства за отделни ПОТРЕБИТЕЛИ или група от тях по отношение на една и съща услуга, при равни други условия по отношение на вида на използваната технология, категориите абонати и обема на трафика;

28.4. при необходимост от достъп на НЕКСКОМ до помещения на ПОТРЕБИТЕЛИ, същите следва да бъдат предварително уведомени от НЕКСКОМ за искания достъп, като уведомлението се извършва в писмена форма – с писмо, по факс или по електронна поща, не по-късно от 24 часа преди искания достъп. Не е необходима писмена форма, когато достъпът до помещенията се осъществява по искане на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ;

28.5. При необходимост от провеждане на планирани или инцидентни профилактични прегледи или ремонти на мрежата си, както и поради необходимост от извършване на действия за развитие на тази мрежа, НЕКСКОМ може да спира временно предоставянето на определени услуги. В тези случаи НЕКСКОМ уведомява в подходяща форма (по електронна поща и чрез обявяване на Интернет сайта си) засегнатите от планираните профилактични прегледи, ремонти или действия за развитие на мрежата му ПОТРЕБИТЕЛИ, когато се очаква тези мероприятия да доведат до прекъсване или влошено качество на съответните услуги. Уведомяването се извършва не по-късно от 24 часа преди провеждането на съответните мероприятия и съдържа информация относно периода на прекъсване или влошаване на качеството на услугата;

28.6. да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в подходяща форма (по електронна поща и чрез обявяване на Интернет сайта си) във възможно най-кратък срок за ограничения в предоставянето на услугите, наложени от компетентните органи при извънредни обстоятелства или във връзка с националната сигурност и отбраната на страната;

28.7. да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ срещу възнаграждение достъп чрез Интернет до информация относно платените от ПОТРЕБИТЕЛЯ фактури и месечна разпечатка за провежданите разговори, съдържаща дати на провеждане, дестинации, брой и продължителност на разговорите;

28.8. да осигурява и опазва тайната на съобщенията, предавани чрез ползването на услугите по т. 6. При реда и при условията, определени в закон, НЕКСКОМ осигурява изискуемото съдействие на компетентните държавни органи, включително предоставяне на възможност за наблюдение върху ползването на услугите;

28.9. да поддържа публично оповестени адреси и телефони за контакт с ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при повреди и за предоставяне на информация по ~~въпроси~~,





касаещи условията за ползване на услугите по Раздел II. Публично оповестените адреси и телефони се отнасят и за уведомяване за настъпили повреди от страна на потребителите;

28.10. да отстранява повредите, дължащи се на външни причини и привеждане на Мрежата в състояние на нормална работа във възможно най-кратък срок, след отпадане на причините;

28.11. да отстранява възникнали повреди в Мрежата при нормални условия на работа в срока по т. 14.2.3. Срокът за отстраняване на повредата започва да тече от момента на писмено, по телефона и/или в офиса уведомяване за повредата от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ или от установяването ѝ от страна на НЕКСКОМ, посредством упълномощените за това лица;

28.12. да осигури безплатен достъп до услугите за спешни повиквания и справочни услуги съобразно настоящите Общи условия;

28.13. да поддържа регистър на заетите и резервирани номера и адреси;

28.14. да предоставя вторично индивидуални номера за ползване на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ;

28.15. да приема и регистрира жалби на адрес гр.София, ул. Крум Попов N 75, тел. 490 0 490 и да отговоря по тях в 30-дневен срок от получаването им;

28.16. да води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби и предложения, причините и основателността им и предприетите действия след разглеждането им за срок от 12 месеца от постъпването на всяка от тях, при спазване на действащите правила за защита на личните данни;

28.17. да събира, обработва и съхранява трафични данни, свързани с предоставянето на обществени телефонни услуги и формиране на абонатните сметки в съответствие със Закона за електронните съобщения (ЗЕС) за период не по-малко от 12 месеца след приключване на повикването или връзката;

28.18. да променя номера на ПОТРЕБИТЕЛИ в случай че това се налага в резултат от промени в действащото законодателство, изменения на Разрешението или при технологична необходимост, породена от структурни промени в неговата мрежа. Промяната на номерата се извършва при предварително уведомяване на засегнатите ПОТРЕБИТЕЛИ с писмо, по факс или по електронна поща не по-късно от 24 часа преди промяната и при актуализиране на информацията за номерата, предоставяна на третите лица;

28.19. да осигурява 24-часова техническа поддръжка на услугите посредством дежурни оператори;

28.20. да предоставя безплатно на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ копия от Общите условия във всеки свой офис;

28.21. да предоставя при поискване от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ информация относно условията за ползване на предоставяните услуги;

28.22. да осигурява без заплащане възможност за ползване на европейските хармонизирани номера за предоставяне на хармонизирани услуги със социална значимост в рамките на номерационния обхват, започващ със „116“;

28.23. да осигурява свързване с мрежи обслужващи европейското телефонно номерационно пространство при повиквания с код „3883“;

28.24. да осигурява, в съответствие с действащото законодателство и подписаните процедури с другите Доставчици от Домейна на преносимостта, възможност на





ПОТРЕБИТЕЛИТЕ да запазват географския си номер при промяна на доставчика на фиксирана телефонна услуга и/или при промяна на адреса си в рамките на един географски национален код за направление, а при постигане на договореност и подписване на нарочна процедура - и на негеографския номер при промяна на доставчика, предоставящ съответната услуга;

28.25. да предоставя безплатно на ПОТРЕБИТЕЛЯ детайлизирана сметка с информация съгласно чл.260, ал. 3 от ЗЕС за предоставените услуги, както и да предоставя безвъзмездно достъп до информация в електронен вид относно месечните сметки за ползваните услуги;

28.26. след изрична заявка на ПОТРЕБИТЕЛЯ по т.37.8. от настоящите Общи условия да спре предоставянето на детайлизирана сметка.

28.27. при писмено искане от ПОТРЕБИТЕЛЯ да предоставя детайлизирана справка за ползваните телефонни услуги с информация съгласно чл. 260, ал. 4 от ЗЕС.

РАЗДЕЛ VIII ОТГОВОРНОСТ НА НЕКСКОМ

29. При забава за активиране на услугите по т. 6 от тези Общи условия, ОПЕРАТОРЪТ дължи неустойка за всеки ден закъснение в размер на 3% от цената за първоначално включване в Мрежата. Неустойката се начислява в срок до един месец от дата на закъснението и не може да надвишава общо цената за първоначално включване в Мрежата. Заплащането може да се извършва чрез приспадане на съответната дължима сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец.

30. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право на неустойка за времето, през което е невъзможно ползването на услугите по т.6, при условие, че е за повече от 4 последователни астрономически часа и не е по вина на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

30.1. Размерът на неустойката по т. 30 се изчислява на часова база, като се разделя реално дължимото периодично възнаграждение (месечна абонаментна цена) за предоставяната услуга на часовете в един месец (седемстотин и двадесет астрономически часа). Броят на часовете, които се обезщетяват (над четири часа) се закръгляват до най-близкия кръгъл час. Неустойката не се дължи в случай, че времето, през което е невъзможно предоставянето на услугата по вина на НЕКСКОМ не надвишава 4 (четири) последователни астрономически часа.

30.2. Неустойката по настоящата точка е ограничена до размера на изчислението по т.30.1. и при никакви обстоятелства не може да включва допълнително обезщетение за претърпени вреди или пропуснати ползи.

31. НЕКСКОМ не носи отговорност за прекъсване или влошаване на качеството на услугите по настоящия договор в случаите, когато тези обстоятелства се дължат на виновно поведение на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

31.1. Когато НЕКСКОМ не уведоми ПОТРЕБИТЕЛЯ съгласно т. 28.5. или не спази посочения срок, НЕКСКОМ дължи неустойка в размер на 5 % от месечната абонаментна цена. Неустойката се изплаща в срок от един месец от датата на прекъсването или влошеното качество на услугата. Заплащането може да се извършва





чрез приспадане на съответната дължима сума от стойността на месечната абонамента цена за следващия месец.

32. Страните не носят отговорност за неизпълнение на задълженията си при форс мажорни обстоятелства за периода докато трае непреодолимата сила или случайното събитие.

32.1. Форс мажор е всеки случай на непреодолима сила или случайно събитие, представляващи обстоятелства от извънреден характер, които не са били могли да бъдат предвидени към момента на сключване на договора между страните.

32.2. Страна по договора, която е под въздействие на форс мажорни обстоятелства е длъжна да уведоми незабавно другата страна за обстоятелствата и ограниченията наложени от тях.

33.3. Ако обстоятелства на форс мажор продължат повече от 14 дни и една от страните загуби интерес от продължаване действието на договора, тя може да поиска прекратяване на договора. В този случай договорът се прекратява незабавно от момента на получаване на искането за прекратяване от другата страна без последствия за страните.

33.4. В случай на спор, обстоятелствата на форс мажор се доказват пред ответната страна със сертификат за форс мажор, издаден от Българската търговско-промишлена палата, или друг официален документ.

34. НЕКСКОМ не носи отговорност и не дължи обезщетения на ПОТРЕБИТЕЛЯ при невъзможност за предоставяне, ползване или при влошаване качеството на услугата в случай, че:

- Непредоставянето, прекъсването или влошаването на качеството на услугата се дължи на периодични или инцидентни тестове, планирани или необходими, провеждани от НЕКСКОМ, за което ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са предварително уведомени по реда на т. 28.5.;
- ПОТРЕБИТЕЛЯТ е просрочил дължимите плащания към НЕКСКОМ или не е изпълнил което и да било от задълженията си по настоящия договор;
- Е налице недопускане на НЕКСКОМ до помещенията на ПОТРЕБИТЕЛЯ или други помещения, в които са инсталирани съоръжения и/или оборудване;
- Непредоставянето, прекъсването или влошаването качеството на услугата е следствие от действия или бездействия на ПОТРЕБИТЕЛЯ;
- Е налице неработоспособност на мрежата, преносната среда или оборудване между НЕКСКОМ и ПОТРЕБИТЕЛЯ, ако не е по вина на НЕКСКОМ;
- ПОТРЕБИТЕЛЯТ не спазва технически изисквания и указания на НЕКСКОМ за ползване на услугата;
- ПОТРЕБИТЕЛЯТ е ползвал или ползва крайни устройства, които не са с оценено съответствие и пуснати на пазара, съгласно действащите нормативни актове;
- Непредоставянето, прекъсването или влошаването на качеството на услугата се дължи на повреда или неправилна експлоатационна работа с всякаква техника, оборудването или съоръженията, осигурени от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

35. НЕКСКОМ не носи отговорност за съдържанието на обменяната от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ информация в мрежата. При изградена връзка, преминаваща през няколко далекосъобщителни мрежи, НЕКСКОМ не носи отговорност за





влошеното качество на услугите, дължащо се на несъвършенство или повреди в другите мрежи.

36. Отговорността на НЕКСКОМ по настоящия Раздел се реализира само на основание молба от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, подадена чрез електронна поща или в който и да е от офисите на НЕКСКОМ. НЕКСКОМ няма задължение да следи за всеки отделен случай и да прилага разпоредбата на ал.1, без да има искане за това от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

РАЗДЕЛ IX ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

37. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право:

37.1. да ползват услугите по Раздел II в съответствие с действащото законодателство на Република България, сключените договори с НЕКСКОМ и настоящите Общи условия;

37.2. да получават услугите по Раздел II с параметри и качество, съгласно тези Общи условия и договорът между страните;

37.3. да искат информация от НЕКСКОМ относно условията за ползване на предоставяните от последния услуги;

37.4. да сигнализират НЕКСКОМ за констатираните от тях проблеми, свързани с ползването на услугите;

37.5. да подават жалби, молби и предложения до НЕКСКОМ съгласно предвиденото в Раздел XIV от настоящите Общи условия;

37.6. да получават детайлизирана месечна сметка за предоставените услуги с информация съгласно чл. 260, ал. 3 от ЗЕС;

37.8. да не получават детайлизирана месечна сметка за предоставените услуги след като направи изрична заявка за това;

37.9. да заявят и получат детайлизирана справка за абонатната си сметка с информация съгласно чл. 260, ал. 4 от ЗЕС;

37.10. да бъдат информирани при планирани прекъсвания и при очаквано влошаване на качеството на предоставяната услуга съгласно т. 28.5. от Общите условия;

37.11. да поиска писмено от НЕКСКОМ предприемане на мерки за предотвратяване на обезпокоителни повиквания. След получаване на такова искане НЕКСКОМ сътрудничи с ПОТРЕБИТЕЛЯ и, в случай на повикване, изходящо от друга мрежа, съответното предприятие, предоставящо обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, за установяване на източника на обезпокоителни повиквания. В 3-дневен срок от установяване източника на такива повиквания НЕКСКОМ предприема мерки за ограничаване на входящите повиквания от този номер и уведомява писмено ПОТРЕБИТЕЛЯ за предприетите действия.

РАЗДЕЛ X ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

38. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат следните задължения:





- 38.1. длъжни да спазват установения правов ред в Република България и общоприетите правила на морала, както и да зачитат правата и свободите на гражданите при ползване на услугите по настоящите Общи условия;
- 38.2. при реда и условията, предвидени в настоящите Общи условия, да осигуряват на НЕКСКОМ достъп до техни помещения с оглед извършване на действия по поддръжка на предоставяните услуги;
- 38.3. да не извършват промени в Мрежата на НЕКСКОМ и крайните устройства;
- 38.4. да спазват указанията, инструкциите и предписанията на НЕКСКОМ за правилно ползване на крайните устройства;
- 38.5. да не включват в Мрежата крайни електронни съобщителни устройства с параметри, несъвместими със съществените изисквания за оценка на съответствието съгласно приложимите нормативни изисквания;
- 38.6. да заплащат в определените в настоящите Общи условия и сключения индивидуален договор срокове и начини дължими цени за ползване на услугите;
- 38.7. да не предоставят възмездно услугите по Раздел II, както и други услуги чрез предоставените им номера на трети лица без предварителното писмено разрешение на НЕКСКОМ;
- 38.8. да опазват и стопанисват добросъвестно прилежащата и общата част на Мрежата, както и предоставеното от НЕКСКОМ оборудване;
- 38.9. да осигуряват съдействие и техническа възможност на НЕКСКОМ да предоставя услугата през време на действие на договора;
- 38.10. при използване на предоставяните от НЕКСКОМ услуги да не нарушава каквито и да било имуществени или неимуществени права и законни интереси на трети лица;
- 38.11. при ползване на услугите да не предават съобщения, съдържащи заплахата за физическата цялост и телесната неприкосновеност на индивида, накръняващи доброто име на друго или призоваващи към насилствена промяна на конституционно установения ред, към извършване на престъпление, към насилие над личността или към разпалване на расова, национална, етническа или религиозна вражда. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни при ползване на услугата да не предават лъжливи съобщения за настъпили аварии, природни бедствия, пожари, терористични актове, нужда от медицинска помощ и други.

РАЗДЕЛ XI

ОТГОВОРНОСТ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

39. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ носят гражданска отговорност за виновно причинените вреди – резултат от противоправно поведение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при или по повод предоставянето или ползването на услугите по настоящия договор.
40. При забава на ПОТРЕБИТЕЛЯ, свързана със заплащане на дължима сума по индивидуалния договор, се дължи неустойка в размер на 0.1% (нула цяло и едно на сто) от дължимата сума за всеки ден забава, която се начисляват автоматично след 25-то число на месеца, през който сумата е станала изискуема.





РАЗДЕЛ XII ЦЕНИ, ОТЧИТАНЕ И ЗАПЛАЩАНЕ НА УСЛУГИТЕ

41. Конкретните размери на цените за услугите и критериите за тяхното определяне (вид повиквания, продължителност и време на осъществяване на повикванията и др.) се определят и изменят от НЕКСКОМ в съответствие с Глава Тринадесета от ЗЕС и се посочват в Тарифа за обществена телефонна услуга ("Тарифа"), неразделна част от настоящите Общи условия.

42. НЕКСКОМ публикува Тарифата на своя уеб сайт (<http://www.nexcom.bg>) и я предоставя безплатно на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ във всичките си офиси. При промяна на размера на цените в Тарифата, тя се публикува в срок от 7 дни преди датата на влизането на измененията в сила. Изменените цени се прилагат по отношение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ от датата на влизането им в сила.

43. Цените по т.42 се определят при условия на равнопоставеност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, като НЕКСКОМ има право да определя различни цени и отстъпки на база технология, клас на ПОТРЕБИТЕЛЯ, обем на ползване на услуга, съвместно доброволно ползване на две или повече избрани от ПОТРЕБИТЕЛЯ или допълващи се услуги и свързано закупуване на пакети от услуга/-и.

44. Цените по т. 42 биват:

44.1. цена за първоначално включване към Мрежата на НЕКСКОМ - заплаща се еднократно при сключване на договора за услуги и не се връща при прекратяването му;

44.2. месечна абонаментна цена за поддържане на достъп и свързване до Мрежата - заплаща се от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на Мрежата ежемесечно;

44.3. месечна наемна цена за предоставено оборудване (при наличие на такова);

44.4. цена на ползваните услуги – включва стойността на всички изходящи повиквания и други ползвани услуги за период от един календарен месец;

44.5. цена за негеографски услуги - услуга „персонален номер” (0700), услуги с безплатен достъп (0800), услуги с добавена стойност (090) и други;

44.6. цени за услугите, свързани с публикуване, изменение и заличаване на информация в телефонен справочник и други услуги, посочени като възмездни в Раздел XIII от настоящите Общи условия;

44.7. еднократна потребителска цена за преносимост на Номер/а, която се заплаща при подаване на заявлението за пренасяне на номер.

44.8. други цени за ползване на съответните електронни съобщителни услуги, предоставяни от НЕКСКОМ, като цена за консултации и работа по проекти, цена за допълнителни услуги, избрани от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

45. Повиквания към номерата за спешна помощ съгласно т.6.2, както и към номерата за предоставяне на хармонизирани услуги със социална значимост в рамките на номерационния обхват, започващ със „116” са безплатни и възможността за осъществяване на тези повиквания се предоставя до прекратяване на индивидуалния договор по реда, предвиден в Общите условия.

46. НЕКСКОМ издава и изпраща на ПОТРЕБИТЕЛЯ фактура за дължимите плащания по факс или по електронна поща до 5-то число на месеца, следващ месеца на ползване. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не разполага с факс или електронна поща и заяви това на НЕКСКОМ, фактурата се изпраща по пощата. Неизпращането





и/или неполучаването на фактура не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от задължението му за плащане на дължимите суми в указаните срокове.

46.1. До 15-число на месеца ПОТРЕБИТЕЛЯТ следва да извърши плащане на цената за проведени разговори и месечната абонаментна цена за предходния месец.

46.2. Цените за предоставените услуги се заплащат:

- в брой – в офисите на НЕКСКОМ или на посочени от НЕКСКОМ лица, определени в индивидуалния договор;
- по банков път по банкова сметка на НЕКСКОМ, посочена в индивидуалния договор или проформа-фактурата по т. 46;
- чрез система за електронни разплащания.

46.3. При плащане на цените по банков път или чрез система за електронни разплащания, плащането се счита за извършено на датата на постъпване на сумите по сметката на НЕКСКОМ.

46.4. Всички комисиони, такси и други разноски във връзка с банковия превод са за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

46.5. Всички разходи за инсталация и поддръжка на преносната среда (наети линии, безжични връзки и др.) между НЕКСКОМ и ПОТРЕБИТЕЛЯ във връзка с предоставяната по договора услуги са изцяло за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ, освен ако друго е уговорено в индивидуалния договор между тях.

47. Разпоредбите на т.45 и т.46 се прилагат в случаите, в които между ПОТРЕБИТЕЛЯ и НЕКСКОМ е сключен изрично писмен индивидуален договор.

48. Таксуването на разговорите започва в момента, в който насрещната страна отговори на телефонното повикване.

48.1. Не се таксуват телефонните повиквания, на които не е отговорено, включително ако е получен сигнал "заето".

48.2. Таксуването се извършва в съответствие с действащите тарифи на НЕКСКОМ в зависимост от вида на разговора, избраната дестинация, продължителността на разговора, тарифната зона за разстояние и часовата зона, определени в Тарифата или цените за услугите с добавена стойност.

РАЗДЕЛ XIII

ТЕЛЕФОННИ УКАЗАТЕЛИ И ТЕЛЕФОННИ СПРАВОЧНИ УСЛУГИ

49. НЕКСКОМ може да изготвя и публикува телефонен указател в печатна или електронна форма, съдържащи данни за ПОТРЕБИТЕЛЯ, достъпни за неограничен кръг лица.

49.1. При изготвянето и публикуването на телефонен указател в печатна и/или електронна форма, НЕКСКОМ включва минимално необходимата информация за ПОТРЕБИТЕЛЯ по т.50.1, както и допълнителна информация по т.50.2, само при наличие на негово предварително писмено съгласие за всеки от видовете информация, изрично изразено при сключването на индивидуалния договор или в по-късен момент с отделно писмено заявление, подадено в офис на НЕКСКОМ в работно време.





49.2. При наличие на допълнително изрично съгласие от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, изразено с писмено заявление, подадено в офис на НЕКСКОМ в работно време, НЕКСКОМ може да предостави данните по т.50.1, както и тези по т.50.2 по-долу, и на други предприятия, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги, включително на предприятието, задължено да предоставя универсална услуга по смисъла на ЗЕС, за включването им в изготвяните и публикувани от тях в печатна и/или електронна форма телефонни указатели и/или за предоставяне на телефонни справочни услуги, при спазване на изискванията на действащото българско законодателство.

50.1. Минимално необходимата информация за даден потребител за един телефонен пост включва следните елементи:

1. за физически лица – име (лично и фамилно), адрес и телефонен номер;
2. за едноличните търговци и юридическите лица – фирма, адрес и телефонен номер.

50.2. Допълнителните данни, които могат да бъдат вписвани в телефонния указател, включват някои или всички от следните елементи:

1. информация за други телефонни номера на ПОТРЕБИТЕЛЯ;
2. информация за други лица, с които съвместно ползват телефонен пост;
3. номер на факс;
4. адрес на електронна поща;
5. професия;
6. предмет на дейност (за ПОТРЕБИТЕЛИ – еднолични търговци и за юридически лица);
7. други.

51. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да поиска проверка, промяна и заличаване изцяло или частично на вече вписана в указателя информация.

51.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да поиска включване на данни в телефонния указател, чието вписване първоначално не е заявил, или данни, които са били заличени от указателя по негово искане.

51.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да определи поредността на вписване на номерата в телефонния указател, когато е изявил желание да бъдат вписани номерата, предоставени от едно или повече предприятия. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не се е възползвал от правото си да укаже как да бъдат подредени номерата, те се подреждат по азбучен ред според наименованието на предприятието, което е предоставило за ползване съответните номера.

52. Публикуването в указателя на информация за ПОТРЕБИТЕЛЯ, предоставянето ѝ на други предприятия, и упражняването на правата по т.51 и т.51.1 по-горе, се извършва безплатно за ПОТРЕБИТЕЛЯ по отношение на минимално необходимата информация по т.50.1 и срещу заплащане по отношение на допълнителната информация по т.50.2.

53. Телефонните указатели по т.49 могат да съдържат и данни на потребители на други предприятия, предоставящи обществена телефонна услуга при постигане на договореност със съответните предприятия.

53.1. Телефонните указатели включват информация и за: телефонни номера за спешни повиквания, кодове за междуселищно избиране, хармонизирани телефонни номера за хармонизирани услуги със социална значимост, както може да включват и информация за телефонни номера за връзка с органи на държавната власт и





дипломатически представителства, кодове за международно избиране, телефонни номера за телефонни справочни услуги и други.

53.2. В телефонния указател се посочват адресът и телефонният номер, на които може да се иска информация относно телефонния указател. Телефонният указател включва и инструкции за ползването му.

54. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, които са заявили изрично съгласие за вписване на данните им в телефонен указател могат да заявят съгласие тези данни да бъдат използвани с цел изпращане от трети лица на печатни и електронни рекламни материали или непоискани търговски съобщения, както и за организиране и провеждане на маркетингови проучвания от трети лица. В телефонния указател, по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ, и срещу заплащане може да бъде регламентирано времето, през което могат да се правят обаждания и съобщения от трети лица с цел директен маркетинг, както и начинът на предаването им. НЕКСКОМ отбелязва с индекс „*“, който се поставя до вписаното име (фирма) на ПОТРЕБИТЕЛЯ, когато последният е изразил съгласие данните му, публикувани в телефонен указател, да бъдат използвани с цел изпращане на печатни и електронни рекламни материали или непоискани търговски съобщения, както и провеждане на маркетингови проучвания.

55. Заличаване или изменение на данни се извършва при издаване на ново или при актуализиране на съществуващото 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 до 10 дни, считано от получаване на искането за това.

55.1. В случай че в публикувани в телефонен указател на НЕКСКОМ в електронна форма данни за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са допуснати грешки или неточности, те се отстраняват от НЕКСКОМ в срок до 10 дни, считано от откриването им или от получаване на писмено уведомление за наличието на грешки или неточности.

56. НЕКСКОМ има право да заличи или да откаже вписване на информация в телефонните указатели, която е очевидно неточна, като следва предварително писмено да уведоми заинтересованите лица за това.

57. НЕКСКОМ не носи отговорност при допуснати грешки или неточности в публикуваните от него данни в телефонни указатели, дължащи се на грешни или неточни бази данни за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, предоставени му от други предприятия.

57.1. В случай че в публикувани в печатно издание на телефонен указател на НЕКСКОМ данни за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са допуснати грешки или неточности, те се отстраняват за сметка на предприятието, по чиято вина са допуснати, по реда на т.55.

58. Данните, включени в телефонния указател, могат да бъдат използвани от НЕКСКОМ за предоставяне на телефонна справочна услуга.

59. Телефонната справочна услуга, предоставяна от НЕКСКОМ обхваща информация за телефонните номера и други данни за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на НЕКСКОМ, както и информация за телефонните номера и други данни за абонатите на други предприятия, предоставящи обществени телефонни услуги. Телефонната справочна услуга може да обхваща и информация за телефонните номера по т.53.

60. При предоставяне на телефонна справочна услуга НЕКСКОМ е длъжно да осигури достъп за справка за съответния телефонен номер само при пълно и точно подаден минимален обем от данни, доколкото тези данни не са ограничени по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ.





61. Размерите на таксите за услугите, предоставяни възмездно по реда на настоящия раздел, се определят и изменят с Тарифата по т.41 от настоящите Общи условия.

РАЗДЕЛ XIV РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ, МОЛБИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

62. Всеки ПОТРЕБИТЕЛ има право да отправя жалби, молби и предложения до НЕКСКОМ във връзка с предоставяните от последния услуги.

62.1. НЕКСКОМ се задължава да отговаря на всички жалби, молби и предложения, отправени от ПОТРЕБИТЕЛИ, в едномесечен срок от постъпването им.

62.2. НЕКСКОМ поддържа регистри за постъпилите жалби, молби и предложения от ПОТРЕБИТЕЛИ, както и за отговорите по тях. Информацията за всеки конкретен случай се съхранява в регистрите не по-малко от 12 месеца.

62.3. Оспорването на дължима от ПОТРЕБИТЕЛ сума не освобождава същия от задължението му да я заплати. При влизане в сила на решение на компетентен орган, с което оспорването се уважава, недължимо заплатената част от сумата се възстановява на платеща.

РАЗДЕЛ XV ПРОДЪЛЖАВАНЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ИНДИВИДУАЛНИЯ ПИСМЕН ДОГОВОР. СПИРАНЕ НА ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА УСЛУГАТА

63. Индивидуалният писмен договор между страните се прекратява в следните случаи:

1. При прекратяване дейността на някоя от страните или смърт на ПОТРЕБИТЕЛЯ – физическо лице;
2. С нормативен акт на съответните държавни органи се забрани предоставянето на услугата или на част от нея
3. По взаимно съгласие на страните;
4. При срочен договор - с изтичане срока на договора, освен в случай на автоматичното му продължаване.

64. При сключен между страните договор за определен срок (първоначален срок), договърът може да бъде прекратен едностранно от всяка от страните, преди изтичане на първоначалния срок, с отправяне на 60-дневно писмено предизвестие, освен ако е уговорено друго в индивидуалния договор между страните. След изтичане на първоначалния срок на договора, както и при сключен договор за неопределен срок, договърът може да бъде прекратен едностранно от всяка от страните с отправяне на 30-дневно писмено предизвестие.

65. При сключен между страните договор за определен срок, при изтичане на първоначалния срок на договора той продължава действието си за нов срок, равен на първоначалния срок, в случай, че никоя от страните не е отправила писмено предизвестие за прекратяването му в срок от 60 дни преди изтичане на първоначалния срок на договора. Правилото по предходното изречение се прилага съответно след изтичане на всеки следващ срок на договора.





66. НЕКСКОМ има право едностранно да прекрати договора след отправяне на 7-дневно писмено предизвестие, в случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не му изплати дължими плащания в срок от 15 календарни дни, считано от датата, на която сумите са станали дължими.

67. НЕКСКОМ има право едностранно да прекрати договора с отправяне на десетдневно писмено предизвестие, в случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не изпълни свое друго договорно задължение. Прекратяването на договора настъпва с изтичането на срока на предизвестията, ако в този срок неизпълнението и вредоносните му последици не бъдат отстранени.

68. НЕКСКОМ има право да прекрати без предизвестие писмен договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ в следните случаи:

1. при посочване от ПОТРЕБИТЕЛЯ на неверни индивидуализиращи го данни;
2. при откриване на производство по несъстоятелност спрямо ПОТРЕБИТЕЛЯ;
3. при системно неизпълнение (най-малко три случая на неизпълнение) от ПОТРЕБИТЕЛЯ на негово договорно задължение, при условие че е уведомен от НЕКСКОМ писмено за тези три случая на неизпълнение на съответното задължение;

69. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати едностранно договора с отправяне на 7-дневно писмено предизвестие, в случай че НЕКСКОМ не предоставя договорената услуга по своя вина за срок от 5 последователни дни.

70. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати договора си с НЕКСКОМ при съществено неизпълнение на задълженията на последния, като срокът на предизвестията за разваляне на договора е десетдневен.

71. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ:

1. не заплати в срок дължимите към НЕКСКОМ плащания и забавата продължи повече от 7 (седем) дни след датата на падежа на задължението му; или
2. не изпълнява някое от задълженията си по договора с НЕКСКОМ или настоящите Общи условия и това продължи след известие от НЕКСКОМ в писмена форма; или
3. препродава услугата на трети лица, без предварителното, изрично и писмено съгласие на НЕКСКОМ; или
4. използва услугата в нарушение на българското законодателство, приложимите норми или нормите на морала,

НЕКСКОМ има право след 24 (двадесет и четири) часова известие към ПОТРЕБИТЕЛЯ, отправено чрез електронна поща или чрез факс или писмо да спре предоставянето на услугата. При извършване от ПОТРЕБИТЕЛЯ на грубо нарушение на негово нормативно установено или договорно задължение, от което произтекат или могат да произтекат вреди за НЕКСКОМ или за други ПОТРЕБИТЕЛИ, спирането на услугата може да бъде извършено с незабавно действие. Спирането на услугата не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от задълженията му да заплаща дължимите суми за ползването на услугата за съответните периоди, съгласно договора между страните.

71.1.. Грубо нарушение по смисъла на т.71 е предаването на съобщения, съдържащи заплаха за физическата цялост и телесната неприкосновеност на индивида,





накърняващи доброто име на друго или призоваващи към насилствена промяна на конституционно установения ред, към извършване на престъпление, към насилие над личността или към разпалване на расова, национална, етническа или религиозна вражда, създаващи опасност за националната отбрана и сигурност, както и предаване на лъжливи съобщения за настъпили аварии, природни бедствия, пожари, терористични актове, нужда от медицинска помощ и други.

72. В случай на пренасяне на номер в мрежата на друго предприятие, договорните отношения на ПОТРЕБИТЕЛЯ със НЕКСКОМ се считат за прекратени на датата, на която се деактивира достъпът на ПОТРЕБИТЕЛЯ до мрежата на НЕКСКОМ. ПОТРЕБИТЕЛЯТ следва да плати всички задължения, които има към НЕКСКОМ. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ желае преносимост на част от всички номера, предоставени му от НЕКСКОМ по индивидуален договор, същият не се прекратява по отношение на номерата, оставащи в мрежата на НЕКСКОМ.

РАЗДЕЛ XVI

ГАРАНТИРАНЕ ТАЙНАТА НА СЪОБЩЕНИЯТА И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ. КОНФИДЕНЦИАЛНОСТ

73. НЕКСКОМ е длъжен да гарантира тайната на съобщенията, която обхваща съдържанието на съобщението, вида на предоставяната услуга и всички данни, които са свързани с нейното предоставяне, като предприеме всички необходими технически и организационни мерки за това.

74. Страните по договора нямат право да разпространяват или да допускат разпространяване на информация или да правят публично достояние условия и факти, технологични знания и know-how, касаещи договора или плащания по него, без предварително изрично писмено разрешение от другата страна, относно фактите, които могат да се направят достояние на трети лица.

75. При предоставяне на услугите НЕКСКОМ може да събира, обработва, използва и съхранява данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по смисъла на чл.248, ал.2 от ЗЕС („Данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ”), както и други данни, при наличието на изрично писмено съгласие от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ и при спазване разпоредбите на действащото законодателство в областта на личните данни, включително, но не само, ЗЕС и Закона за защита на личните данни.

75.1 НЕКСКОМ може да събира, обработва и използва и други данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, при наличието на изрично писмено съгласие от страна на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и при спазване разпоредбите на действащото законодателство в областта на личните данни, включително, но не само, ЗЕС и Закона за защита на личните данни.

75.2. НЕКСКОМ не предоставя на трети лица информацията по т.75 и 75.1, освен със съгласието на ПОТРЕБИТЕЛЯ и/или в предвидените в настоящите Общи условия или закона случаи.

76. НЕКСКОМ може да събира, обработва и използва Данните на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ във връзка с предоставяне на услугите, предмет на настоящите Общи условия, както и за целите, предвидени в ЗЕС и актовете по прилагането му (доколкото е приложимо), включително, но не само, за:





- изграждане и поддържане на връзката и осъществяване на услугите;
- таксуване, формиране и изготвяне на сметки и доказване на тяхната достоверност;
- откриване, локализиране и отстраняване на неизправности в електронните съобщителни мрежи;
- 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;
- откриване и проследяване на обезпокоителни действия при наличие на заявка от засегнатия ПОТРЕБИТЕЛ, изискваща предприемане на мерки от НЕКСКОМ.

77. С приемането на настоящите Общи условия ПОТРЕБИТЕЛЯТ изразява съгласието си НЕКСКОМ да използва, при спазване изискванията на приложимото законодателство, трафични данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ за целите на проучване на пазара, включително доколко предоставяните услуги удовлетворяват изискванията на ПОТРЕБИТЕЛЯ, както и за предоставяне на услуги с добавена стойност, изискващи допълнително обработване на трафични данни или данни за местоположението, различни от трафичните данни, необходими за пренасяне на съобщението или за таксуването му. ПОТРЕБИТЕЛЯТ винаги може да оттегли съгласието си чрез писмено заявление, подадено в офис на НЕКСКОМ в работно време.

78. НЕКСКОМ има право да обработва данни, отнасящи се за абонати или потребители на други предприятия, предоставящи електронни съобщителни мрежи и/или услуги, доколкото това е необходимо за изпълнение на задълженията на НЕКСКОМ по договори с тези предприятия или за изпълнение на задължения, посочени в настоящите Общи условия или закона.

78.1. НЕКСКОМ има право да обработва и предоставя на съответните служби данни за местоположението на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в случай на спешни повиквания, включително когато не е получено предварително съгласие за тяхното обработване, при реда и условията, определени с чл. 255, ал.3 от ЗЕС и подзаконовите актове по прилагането му.

78.2. НЕКСКОМ има право да събира, обработва, използва и съхранява, както и да предоставя на съответните служби определени в действащото законодателство категории данни за нуждите на националната сигурност, както и за разкриване на престъпления, за срока, при условията и по реда на чл. 251 от ЗЕС и подзаконовите актове по прилагането му.

РАЗДЕЛ XVII РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

79. Споровете между НЕКСКОМ и ПОТРЕБИТЕЛЯ се решават чрез непосредствени преговори между тях. При непостигане на съгласие всяка от страните може да поиска





съдействие от Комисията за регулиране на съобщенията или да отнесе спора за решаване пред компетентния български съд.

РАЗДЕЛ XVIII ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПЪЛНЕНИЯ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ

80. Настоящите Общи условия могат да бъдат изменяни или допълвани по реда, предвиден в Закона за електронните съобщения, като се прилагат автоматично занапред в отношенията между НЕКСКОМ и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.

80.1. НЕКСКОМ публикува Общите условия в Интернет на адрес <http://www.nexcom.bg> в срок не по-кратък от 30 дни преди влизането им в сила и се представят във всичките си офиси на територията, на която предоставя услугите по настоящия договор и ги предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при сключване на договора.

80.2. Всеки ПОТРЕБИТЕЛ при изменение на Общите условия има право да прекрати индивидуалния договор без санкции в срок до един месец от влизането им в сила.

80.3. Разпоредбата на т.80.2. не се прилага, когато:

1. промените в Общите условия произтичат от приложимото законодателство или от акт на Комисията за регулиране на съобщенията, или
2. в индивидуалния договор са включени отстъпки от НЕКСКОМ по отношение на съответния ПОТРЕБИТЕЛ.

81. Тези Общи условия, както и бъдещи изменения в Общите условия, се прилагат и за заварените ПОТРЕБИТЕЛИ към датата на влизането им в действие. Ако в срок до 1 месец от публикуването на Общите условия или измененията в тях, съгласно т.80.1, ПОТРЕБИТЕЛЯТ не внесе писмено искане за преговаряне на сключеният с него договор, се счита, че същият е продължен и действа, съгласно разпоредбите на Общите условия или измененията в тях. В случай на подадено искане за преговаряне от ПОТРЕБИТЕЛ, при сключването на нов договор с него, НЕКСКОМ спазва принципа за предоставяне на услуги на всички ПОТРЕБИТЕЛИ при условия на равнопоставеност.

РАЗДЕЛ XIX ВЗАИМООТНОШЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ СЪС НЕКСКОМ В КАЧЕСТВОТО МУ НА ДАРЯВАЩ ДОСТАВЧИК

82. Процедурата по пренасяне на номер започва с писмено заявление, подадено от ПОТРЕБИТЕЛЯ до НЕКСКОМ. Заявлението следва да бъде съгласно образец, изготвен от НЕКСКОМ.

82.1. Заявлението трябва да съдържа:

1. Име, ЕГН съответно наименование, ЕИК/Булстат, както и телефон за връзка с ПОТРЕБИТЕЛЯ;
2. Номер/а или група от номера, за който/които се отнася заявлението за пренасяне;
3. Възможност ПОТРЕБИТЕЛЯТ да определи броя на удостоверенията за съгласие за преносимост на номерата, които да му бъдат издадени;





4. Дата и точен час на подаване на заявлението;
5. Декларация от ПОТРЕБИТЕЛЯ, че посочените от него данни в заявлението са верни.
- 82.2. Заявлението трябва да отговаря и на следните условия:
 1. Всички номера в заявлението трябва да бъдат от един и същ тип;
 2. Всички номера в заявлението трябва да бъдат в мрежата на НЕКСКОМ.
- 82.3. Броят на номерата, които могат да бъдат включени в заявлението не е ограничен и зависи единствено от ПОТРЕБИТЕЛЯ.
83. НЕКСКОМ няма право необосновано да откаже приемане на заявлението.
84. НЕКСКОМ е длъжен да удостовери по подходящ начин подаването на заявлението.
85. Заявлението за пренасяне на номер/а се подава лично от ПОТРЕБИТЕЛЯ или пълномощник на ПОТРЕБИТЕЛЯ в офис на НЕКСКОМ. Заявлението може да се подава и при изрично оправомощен дистрибутор или при търговски представител на НЕКСКОМ. Не се приемат заявления, подадени по поща, факс и електронна поща. Ако заявлението се подава чрез пълномощник, същият трябва да бъде надлежно упълномощен с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа.
86. При подаване на заявлението ПОТРЕБИТЕЛЯТ следва да заплати еднократна потребителска цена за всеки номер, който се съдържа в заявлението.
 - 86.1. Едновременно с подаване на заявлението ПОТРЕБИТЕЛЯТ следва да подаде и предизвестие за прекратяване на договорните отношения по реда и начина, предвидени в настоящите Общи условия и в сключения индивидуален договор.
 - 86.2. Договорните отношения със НЕКСКОМ се прекратяват по отношение на номерата, обект на искането за пренасяне. В случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ желае преносимост на част от всички номера, предоставени му от НЕКСКОМ, същият не се прекратява по отношение на номерата, оставащи в Даряващата мрежа.
 - 86.2. С деактивиране на достъпа до мрежата на НЕКСКОМ се счита за прекратен и договора между него и ПОТРЕБИТЕЛЯ.
87. Към момента на подаване на заявлението ПОТРЕБИТЕЛЯТ трябва да е платил или да заплати всички задължения към НЕКСКОМ, пряко свързани с пренасяния номер и услугите ползвани чрез него, вкл. пакетни услуги, обвързани с пренасяния номер/номера, които са с настъпил падеж преди датата на подаване на заявлението.
 - 87.1 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 преди или към датата издаване на удостоверение за преносимост на номер/а от НЕКСКОМ.
 - 87.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е задължен да плати на НЕКСКОМ всички задължения, свързани с пренасяния номер и услугите ползвани чрез него, вкл. пакетни услуги, обвързани с пренасяния номер/номера, които са възникнали след подаване на заявлението за пренасяне на номер до прекратяване на договорните отношения.
88. При подаване на заявление за пренасяне на номер/а ПОТРЕБИТЕЛЯТ трябва да е ползвал услугите на НЕКСКОМ чрез съответния Номер/а за период не по-малък от 3 /три/ месеца.
89. С подаване на заявление за пренасяне на номер/а, ПОТРЕБИТЕЛЯТ се счита за уведомен за следното:





1. Задължението за заплащане на еднократна потребителска цена за всеки заявен Номер;
 2. Възможност да запази или смени вида на сметката си – абонамент или предплатени услуги, съобразно търговската политика на Приемачия доставчик.
 3. Възможна загуба на ползвани допълнителни услуги след пренасяне на номера.
90. При подаване на заявлението за пренасяне на Номер/а абонатът представя за проверка следните документи:

1. договор за услуга, включващ пренасянните номера;
2. документ, удостоверяващ последното плащане за услуга, включваща номерата, които се пренасят.

91. НЕКСКОМ издава удостоверение за съгласие за преносимост на Номера/ата на хартиен носител в срок от 2 (два) работни дни от постъпване на заявлението, като при наличие на технически причини срокът може да бъде удължен до 2 работни дни. Удостоверението има валидност 30 дни от датата на издаването му.

92. НЕКСКОМ може мотивирано да откаже издаването на удостоверение за съгласие при наличие на някое от следните обстоятелства:

- 92.1. номерът е несъществуващ или не се ползва от заявителя;
- 92.2. номерът не е от обхвата от номера, обслужван от даряващия доставчик;
- 92.3. номерът е част от съкратен номер;
- 92.4. номерът е главен номер на серия с индивидуални номера, в случай че абонат/потребител не е заявил преконфигурирането му, освен когато се пренася заедно с цялата серия.
- 92.5. номерът е част от блок на главен/групов номер, в случай че абонат/потребител не е заявил преконфигурирането му, освен когато се пренася целия блок/група;
- 92.6. номерът е член на Центрекс услуга, в случай че абонат/потребител не е заявил преконфигурирането му;
- 92.7. номерът не подлежи на преносимост съгласно Функционални спецификации за осъществяване на преносимост на географски номера при промяна на доставчика на фиксирана телефонна услуга и/или при промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление (Обн. ДВ, бр. 96/07.11.2008 г.).
- 92.8. При пренасяне на блок от номера на УАТЦ с автоматичен вход - когато блокът е извън собствените му номера;
- 92.9. Номерът не е активен;
- 92.10. ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е дееспособен и не е надлежно представяван от трето лице;
- 92.11. Заявлението е подадено от трето лице, което не е надлежно упълномощено по съгласно изискванията на тези Общи условия;
- 92.12. НЕКСКОМ вече е получил валидно заявление за пренасяне на същия номер, процедурата, по което още не е приключила или е налице издадено удостоверение за съгласие за същия номер, което е валидно;
- 92.13. ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е платил всички текущи задължения към НЕКСКОМ, които са пряко свързани с пренасянния номер/а и услугите, ползвани чрез него, включително пакетни услуги, обвързани с пренасянния номер/а, които са станали изискуеми преди датата на подаване на заявлението;
- 92.14. ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е платил всички дължими суми, свързани с предсрочно прекратяване на срочни договори с Донора и/или такива за лизинг на крайни





устройства или оборудване след подаване на заявление за преносимост на номер/а и преди издаването на удостоверение за пренасяне, пряко свързани с пренесения номер/а и услугите ползвани чрез него;

92.15. ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е заплатил еднократната потребителска цена за преносимост на номера/та.

92.16. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е ползвал услугите на НЕКСКОМ за период по-малък от 3 (три) месеца.

92.17. Предоставените от ПОТРЕБИТЕЛЯ данни, свързани с неговото искане за пренасяне са непълни и/или неточни.

92.18. При подаване на заявление за пренасяне на Номер/а не са предоставени документите, изискуеми съгласно настоящите Общите условия.

93. В случаите на т.92.10, т.92.11, т.92.13, т.92.14 и т.92.15 от настоящия раздел заявлението не се разглежда до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 дни. Ако в този срок недостатъците не бъдат отстранени, процедурата се прекратява. В останалите случаи процедурата по разглеждане на заявлението се прекратява с отказ за издаване на удостоверение или с оттеглянето на заявлението от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

94. В случаите по т.92.4, т.92.5 и т.92.6 заявлението за преконфигуриране се подава в центъра за обслужване на клиенти, в който се подава и заявлението за пренасяне, като двете заявления могат да бъдат подадени едновременно. В случай че заявеното преконфигуриране не дава възможност за реализация на преносимост, заявлението за преносимост не се разглежда до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 дни. Ако в този срок недостатъците не бъдат отстранени, процедурата се прекратява.

95. При отказ за издаване на удостоверение за съгласие за пренасяне на номер/а, се счита че е налице оттегляне и по отношение на искането за прекратяване на Договора за услуги с НЕКСКОМ.

96. Заявление за пренасяне на номер може да бъде подавано отново, в случай че НЕКСКОМ е отказал издаването на удостоверение за съгласие за пренасянето на номер, когато причините за отказа са отстранени.

97. При подаване на заявление за пренасяне на повече от един номер, ПОТРЕБИТЕЛЯТ посочва колко удостоверения за съгласие и за кои от номерата иска да му бъдат издадени. НЕКСКОМ издава съответно заявения брой удостоверения за съгласие.

98. В случай, че удостоверението за съгласие за пренасяне на номера не бъде използвано в срока на неговата валидност, а именно в този срок не бъде подадено заявление до Приемащ доставчик, то ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да отправи ново искане за издаване на удостоверение за пренасяне на предоставения му от НЕКСКОМ Номер.

99. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛ пожелае издаването на дубликат на вече издаденото му удостоверение за съгласие за пренасяне на номера, НЕКСКОМ може да предвиди заплащане на определена цена, съгласно Тарифата на НЕКСКОМ

100. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да оттегли заявлението си за прекратяване на договора с НЕКСКОМ, в случаите, когато е оттеглил заявлението си до Приемащия доставчик за пренасяне на Номер/а в мрежата на Приемащия доставчик. Оттеглянето





по предходното изречение трябва да бъде направено не по-късно от датата, на която се осъществява преносимостта.

101. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да оттегли заявлението си за пренасяне на Номер/а в мрежата на НЕКСКОМ, не по-късно от датата, на която се осъществява преносимостта.

РАЗДЕЛ XX

ВЗАИМООТНОШЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ СЪС НЕКСКОМ В КАЧЕСТВОТО МУ НА ПРИЕМАЩ ДОСТАВЧИК

102. ПОТРЕБИТЕЛ, желаещ да пренесе номера си към мрежата на НЕКСКОМ следва да му представи лично или чрез пълномощник оригинал на валидно удостоверение за съгласие за преносимост, издадено му от Даряващия доставчик. Ако удостоверението се представя от пълномощник на ПОТРЕБИТЕЛЯ, същият трябва да бъде надлежно упълномощен с пълномощно с нотариална заверка на подписите. НЕКСКОМ задържа удостоверението за съгласие за преносимост. НЕКСКОМ ще приема и удостоверения за съгласие за преносимост издадени във формата на електронен документ по смисъла на Закона за електронния документ и електронния подпис (ЗЕДЕП).

103. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да подава заявление за пренасяне на Номер/а до НЕКСКОМ, всеки Работен ден в офисите на НЕКСКОМ. Заявлението може да бъде подадено и при изрично оправомощени дистрибутори или търговски партньори на НЕКСКОМ.

104. НЕКСКОМ може да откаже сключване на договор с лице, което иска пренасяне на Номер/ата си в мрежата му в следните случаи:

104.1. Удостоверението за съгласие не е издадено на името на лицето, желаещо пренасяне на номер и/или не е за Номер/а посочени за пренасяне при НЕКСКОМ;

104.2. Удостоверението за съгласие е с изтекъл срок на валидност или не е в оригинал, когато се представя на хартиен носител;

104.3. Заявените за пренасяне номер/а са в процедура по пренасяне към друг доставчик;

104.4. При заявка за пренасяне на неактивен номер;

104.5. При установена липса на техническа възможност да бъде предоставена обществена телефонна услуга на посочения в заявлението за пренасяне адрес.

105. ПОТРЕБИТЕЛЯТ следва да заяви искане до НЕКСКОМ за пренасяне на Номер/ата в мрежата на НЕКСКОМ до изтичане на срока на валидност, определен в удостоверението за съгласие, издадено на ПОТРЕБИТЕЛЯ от Даряващия доставчик. Изтичането на срока на валидност на удостоверението за съгласие за пренасяне на Номер/а, след момента на подаване на заявление при НЕКСКОМ, не е пречка за финализиране на процеса на преносимост.

106. НЕКСКОМ е длъжен да уведоми ПОТРЕБИТЕЛЯ за наличието на всички основания за отказ към момента на заявяване на пренасянето на номер/ата, с изключение на случаите по т.104.4 и т. 104.5, при които е необходимо да се извършат допълнителни проверки и справки, които обективно не могат да бъдат извършени в момента на заявяване на пренасянето на номера/та.





106.1. В случай че не са налице основания за отказ, НЕКСКОМ сключва индивидуален договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ.

107. НЕКСКОМ информира ПОТРЕБИТЕЛЯ за:

107.1. Условието и срока, при които се осъществява преносимостта на Номера/та.

107.2. възможността за запазване или смяна на начина на ползването на услугите при Приемачия доставчик – абонамент или предплатени услуги.

107.3. Основанията за отказ за преносимост на номера/та.

107.4. Причини за забавяне на преносимостта и осъществяването ѝ след определената крайна дата на пренасяне, както и за определената нова дата на пренасяне.

107.5. Прозорец на преносимост и невъзможността за достъп до мрежата в този период.

107.6. Възможното влошено качество на електронната съобщителната услуга в деня на пренасянето.

108. НЕКСКОМ се задължава при наличие на техническа възможност и в съответствие с определените дневни лимити за пренасяне на номера да осигури пренасяне на Номера/та в срок до 25 (двадесет и пет) работни дни за групи от номера и до 15 (петнадесет) работни дни за единични номера, считано от представяне на удостоверението за съгласие за преносимост в мрежата му. В случай на забавяне поради технически проблеми, изразяващи се във временно спиране на системата, при Даряваща или Приемача мрежа, която обслужва процеса на преносимостта на номера, НЕКСКОМ и Даряващият доставчик определят нова дата на пренасяне, за която НЕКСКОМ информира ПОТРЕБИТЕЛЯ.

109. Прозорецът за преносимост следва да бъде не по-голям от 8 часа, в рамките на работния ден. Срокът може да бъде удължен с времето, през което са били налице Технически проблеми (System down), до отстраняване на Техническите проблеми (System up).

110. Отношенията между ПОТРЕБИТЕЛЯ и НЕКСКОМ след реализиране на преносимостта се уреждат съобразно настоящите Общи условия.

111. Договорът за услуги на пренеслия номера си ПОТРЕБИТЕЛ със НЕКСКОМ влиза в сила от дата на подписването му, като ПОТРЕБИТЕЛЯТ ще ползва услуги по него от датата, на която пренесения номер е вече активен в мрежата на НЕКСКОМ.

112. В случай на неплащане от абоната в срок до 60 /шестдесет/ дни от датата на издаване на първата неплатена фактура от Даряващия доставчик, НЕКСКОМ има право да наложи ограничения за ползването на услуги от абоната по реда на т.114 или да заплати неговите задължения по реда на т.113. Задълженията към Даряващия доставчик следва да са възникнали или станали изискуеми след подаване на заявлението за пренасяне на Номер/а до прекратяване на договорните отношения с Даряващия доставчик.

113. НЕКСКОМ може да заплати задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ по т.112 от настоящите Общи условия. НЕКСКОМ уведомява предварително ПОТРЕБИТЕЛЯ за размера на дължимата сума към Даряващото предприятие. При неплащане на дължимата сума от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ в едномесечен срок, считано от датата на уведомлението по предходното изречение, се приема, че той е изразил съгласие сумата да бъде платена от НЕКСКОМ и е потвърдил, че задължението му към Даряващия доставчик е действително, изискуемо и в посочения от Даряващия





доставчик размер, както и че не са налице възражения, които следва да бъдат противопоставени на Даряващия доставчик. В този случай се счита, че НЕКСКОМ встъпва в дълга на ПОТРЕБИТЕЛЯ към Даряващия доставчик. Във вътрешните отношения между ПОТРЕБИТЕЛЯ и НЕКСКОМ ПОТРЕБИТЕЛЯТ отговоря за целия

дълг.

113.1. При заплащане от страна на НЕКСКОМ на дължимата от ПОТРЕБИТЕЛЯ сума към Даряващия доставчик, НЕКСКОМ встъпва в правата на Донора към ПОТРЕБИТЕЛЯ и разполага с регресни права срещу ПОТРЕБИТЕЛЯ до размера на платената сума. НЕКСКОМ упражнява правото си на регрес по съдебен ред или посредством изискване на дължимата сума и включването ѝ в данъчната фактура на ПОТРЕБИТЕЛЯ за съответния месец.

114. НЕКСКОМ може да спре достъпа на ПОТРЕБИТЕЛЯ до мрежата в срок от 1 /един/ ден от получаване на уведомление от Даряващия доставчик за наличие на неплатени задължения. НЕКСКОМ възстановява достъпа до мрежата в срок от 1 ден от получаване на уведомление от Даряващия доставчик за погасяване на задълженията. Предплатените от ПОТРЕБИТЕЛЯ такси, отнасящи се за периода на ограничаване на ползването на услугата, не подлежат на възстановяване.

115. В случай, че в срок от 10 /десет/ дни, считано от налагането на ограничения за ползването на услуги по реда на чл.84 от настоящите Общи условия, ПОТРЕБИТЕЛЯТ не заплати задълженията си към Даряващия доставчик, НЕКСКОМ прекратява договора с него.

РАЗДЕЛ XXI ИНФОРМИРАНЕ ЗА ПРЕНЕСЕНИ НОМЕРА

116. НЕКСКОМ информира ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в случай, че осъществяват изходящи повиквания към първично предоставените на дружеството номера от Националния номерационен план, пренесени в мрежата на други доставчици, като предава алтернативна възможност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ да реализират повикването или да го прекратят. Тази услуга може да бъде деактивирана по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

117. Информирането за пренесените номера се осъществява чрез непрекъснат предупредителен сигнал.

РАЗДЕЛ XXII ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛОВИЯ

118. В писмения договор страните се идентифицират както следва:

118.1. НЕКСКОМ – с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, лицето/ацата представляващо/и НЕКСКОМ, ЕИК/ номер по Булстат;

118.2. ПОТРЕБИТЕЛ:





а) *физическо лице* – с име и ЕГН по документи за самоличност, адрес за кореспонденция, а при необходимост и документ за представителна власт (нотариално заверено пълномощно, съдебно решение и др.);

б) *юридическо лице* - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, ЕИК/номер по БУЛСТАТ и лицето, което го представлява;

119. Предвидените в договора между страните и настоящите Общи условия писмени изявления, съобщения и уведомявания се считат за валидно извършени, ако са направени под формата на телеграма с обратен текст, писмо с обратна разписка, факсимилно съобщение, електронна поща, и други подобни, доколкото изявлението е записано технически по начин, който дава възможност да бъде възпроизведено, освен ако в настоящите Общи условия не е предвидено друго. С приемане на настоящите Общи условия и сключване на договор помежду си, страните изразяват съгласието си да считат отправените електронни изявления помежду им за получени с постъпването им в информационната система на адресата, без за това да е необходимо изрично потвърждаване.

119.1. Срокът на предизвестията започва да тече от момента на получаването на изявленията от страните.

119.2. В случай, че някоя от страните промени посочения в договора адрес, то тя е длъжна да уведоми писмено другата страна най-късно до 7 дни след промяната. В противен случай изпратените на стария адрес съобщения се считат за надлежно връчени.

120. Нищожността на някоя клауза от настоящите Общи условия няма да влече нищожност на друга тяхна клауза или на Общите условия или договора като цяло. Недействителните клаузи ще бъдат заместени от повелителните разпоредби на закона и обичаите в практиката.

121. По неуредените в настоящите Общи условия въпроси се прилагат разпоредбите на действащото законодателство на Република България.

Клаузите по раздели XIX, XX и XXI влизат в сила след успешното приключване на технически тестове между доставчиците от Домейна на преносимост, свързани с осъществяване на преносимост на географските номера.

