

## **ОБЩИ УСЛОВИЯ НА „НЕКСКОМ БЪЛГАРИЯ” ЕАД**

### **ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГАТА ДОСТЪП ДО ГЛАСОВА ТЕЛЕФОННА УСЛУГА ЧРЕЗ УСЛУГАТА ИЗБОР НА ОПЕРАТОР**

Съгласувани с Решение на Комисия за регулиране на съобщенията №1850/03.10.2005 г.

#### **I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. С настоящите Общи условия се уреждат взаимоотношенията между „НЕКСКОМ БЪЛГАРИЯ” ЕАД (наричано по-долу НЕКСКОМ), със седалище и адрес на управление гр. София, ул. „Крум Попов” 75, ет. 4, притежател на Индивидуална лицензия №116Б-02667/15.10.2004г. за осъществяване на далекосъобщения чрез обществената далекосъобщителна мрежа за предоставяне на услугата достъп до гласова телефонна услуга чрез услугата избор на оператор на територията на Република България и крайните потребители на посочената услуга (наричани по-долу ПОТРЕБИТЕЛИ).
2. ПОТРЕБИТЕЛИ могат да бъдат физически или юридически лица, които ползват или са заявили желание за ползване на услугата достъп до гласова телефонна услуга чрез услугата избор на оператор (услугата).
3. Настоящите Общи условия са задължителни за НЕКСКОМ и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.
4. Общите условия имат задължителен характер спрямо ПОТРЕБИТЕЛИТЕ от момента на приемането им. Приемането на настоящите Общи условия от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се извършва със сключването на индивидуален договор. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, които не сключват изрично индивидуален договор, се считат за уведомени за настоящите Общи условия от дата на публикуването им по реда на т. 55 и се счита, че ги приемат от момента на започване на ползване на услугата.
5. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ носят отговорност за спазване на Общите условия и от всички трети лица, ползващи услугата, като тези трети лица приемат да спазват настоящите Общи условия с факта на ползване на услугата.

#### **II. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ НЕКСКОМ. ИНДИВИДУАЛНИ ДОГОВОРИ**

6. Посредством своята обществена далекосъобщителна мрежа НЕКСКОМ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, освен в случаите на форсмажорни обстоятелства, услугата достъп до гласова телефонна услуга чрез услугата избор на оператор.
  - 6.1. Достъп до гласова телефонна услуга чрез услугата избор на оператор е обществена далекосъобщителна услуга за пряко пренасяне на говор в реално време чрез обществена фиксирана далекосъобщителна мрежа, използваща комутация и/или маршрутизация, независимо от използваната технология за пренос и с определено, посочено в настоящите Общи условия качество. При предоставяне на услугата се осигурява възможност за избор на оператор на преносната среда при осъществяване на междуселищни и международни повиквания посредством въвеждане на код за избор на оператор пред търсения номер 01010 или на абонаментна основа.
  - 6.2. Услугата може да се предоставя като предплатена услуга (чрез закупуване на предплатен пакет и заплащане на цената на услугата преди нейното ползване) и следплатена услуга (чрез сключване на индивидуален писмен договор и заплащане на цената на услугата след нейното ползване) при условията, предвидени в настоящите Общи условия.

7. С оглед промени в законодателството и сключени с други оператори договори за взаимно свързване, обхватът и начинът на предоставяне на услугите може да се разширява, като НЕКСКОМ своевременно ще уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за това.

8. За ползване на услугата ПОТРЕБИТЕЛЯТ трябва да отговаря на следните условия:

1. Да има сключен и действащ договор с друг обществен далекосъобщителен оператор за ползване на фиксирана гласова телефонна услуга, предоставяна при използване на индивидуално определен ограничен ресурс – номера;
2. Да има функциониращ телефонен пост съгласно договора по т. 1;
3. Договорът с оператора по т.1 (вкл. абонаментен план) и видът на използваната технология (аналогова, цифрова) да позволяват ползването на услугата съгласно изискванията на действащото законодателство и сключения договор за взаимно свързване между НЕКСКОМ и оператора по т.1.

9. НЕКСКОМ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ възможност за ползване на услугата след сключване на индивидуален писмен договор, закупуване на предплатен пакет за ползване на услугата или по друг публично обявен от НЕКСКОМ начин.

10. НЕКСКОМ може да сключи с ПОТРЕБИТЕЛЯ индивидуален писмен договор. Посоченият договор влиза в сила от датата на подписването му от страните, освен ако в него е предвидено друго.

10.1. Договорът по т.10 има действие за неопределен срок, освен ако в него е предвидено друго. Срокът на договор, сключен като срочен, започва да тече от датата на активиране на услугата.

10.2. При сключването на договор по т.10, съответният ПОТРЕБИТЕЛ е длъжен да посочи на НЕКСКОМ индивидуализиращите го данни, изисквани от последния, както и да му предостави при поискване документи, удостоверяващи верността на тези данни. При промяна на тези данни, ПОТРЕБИТЕЛЯТ следва да уведомява незабавно НЕКСКОМ, но не по-късно от 7 дни след промяната.

10.3. 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.

10.4. НЕКСКОМ има право 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. не отговаря на условията за ползване на услугите по т. 8.

10.5. ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право да прехвърля правата и задълженията си по договора с НЕКСКОМ на трети лица без предварителното изрично писмено съгласие на НЕКСКОМ.

11. НЕКСКОМ предоставя възможност за ползване на услугата чрез закупуване на предплатен пакет услуги.

11.1. При закупуване на предплатен пакет услуги за страните възникват задълженията по настоящите Общи условия след заплащане на предплатения пакет услуги (като при заплащане по банков път плащането се счита за извършено със заверяване на банковата

сметка на НЕКСКОМ) и приемане на настоящите Общи условия от ПОТРЕБИТЕЛЯ по реда на т. 4.

### **III. КАЧЕСТВО НА ПРЕДОСТАВЯНИТЕ УСЛУГИ**

12. НЕКСКОМ предоставя услугата, като осигурява възможност за пренос на говор с качество, както следва:

1. фактор за оценка на преноса на глас /R фактор/- не по-малък от 75;
2. еднопосочно закъснение - не по-голямо от 150 милисекунди.

13. При сключен писмен договор НЕКСКОМ активира услугата в срок до 90 календарни дни от по-късната от двете дати: подписването на индивидуалния договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ или заплащане на цената за първоначално активиране на услугата. Активирането на услугата се удостоверява с подписване на протокол за активиране.

13.1. При закупуване на предплатен пакет услугата се активира незабавно при условията на т. 11.1.

14. НЕКСКОМ предоставя услугата по такъв начин, че да осигурява качество на обслужване съгласно установените в нормативната уредба и Индивидуалната лицензия по т.1 показатели, както следва:

1. време за отстраняване на повреди – до 24 часа;
2. процент на неуспешни повиквания – до 0,5%;
3. време за установяване на връзка – до 30 секунди;
4. процент на жалби относно коректността на сметките – 0.3% на 1000 издадени сметки.

14.1. НЕКСКОМ се задължава да отстранява повредите, предизвикващи влошаване качеството на услугите, в срок до 24 часа от получаване на уведомление от ПОТРЕБИТЕЛЯ в писмен, електронен вид или след обаждане на посочените телефони за контакти по т. 24.4.

14.2. При повреди, възникнали по независещи от НЕКСКОМ и/или непреодолими обстоятелства, срокът за отстраняване на повредата започва да тече от прекратяването на конкретното обстоятелство.

### **IV. ЦЕНИ, ТАКСУВАНЕ И ПЛАЩАНЕ**

15. Цените на услугите се определят от НЕКСКОМ съгласно Закона за далекосъобщенията.

16. НЕКСКОМ публикува Тарифа с цените за предоставяните услуги (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.

17. Цените по т.15 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.

18. Цените по т.15 биват:

- цена за първоначално активиране на услугата - заплаща се еднократно при сключване на договора за услуги, като при плащане по банков път плащането се счита извършено със заверяване на сметката на НЕКСКОМ;
- месечна абонаментна цена - заплаща се от ПОТРЕБИТЕЛЯ ежемесечно;
- цена за проведените разговори; както и
- други цени за ползване на съответните услуги, предоставяни от НЕКСКОМ, като цена за консултации и работа по проекти, цена за допълнителни услуги, избрани от ПОТРЕБИТЕЛЯ и др.

19. НЕКСКОМ издава и изпраща на ПОТРЕБИТЕЛЯ проформа-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 проформа фактурата се изпраща по пощата.

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

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

20. При закупуване на предплатен пакет от услуги ПОТРЕБИТЕЛЯТ предплаща цена за проведените разговори, без да заплаща месечна абонаментна цена.

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

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

22.1. Не се таксуват телефонните повиквания, на които не е отговорено, включително ако е получен сигнал “заето”.

22.2. 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.

23. НЕКСКОМ се задължава да пази в 6-месечен срок и да предоставя при поискване от съответния ПОТРЕБИТЕЛ детайлизирани справки за абонатната сметка за използваните далекосъобщителни услуги, като до изтичане на посочения срок съхранява записи от показанията на таксуващата система.

## **V. ОСНОВНИ ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА НЕКСКОМ**

24. НЕКСКОМ се задължава да предоставя услугата в съответствие с действащото законодателство на Република България, Индивидуалната лицензия по т.1, сключените индивидуални договори с ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и настоящите Общи условия.

24.1. НЕКСКОМ се задължава да осъществява непрекъснато наблюдение на процеса на предоставяне на услугата, като при възникване на технически проблеми следва да предприема всички необходими мерки с оглед отстраняване на проблемите в сроковете по тези Общи условия.

24.2. НЕКСКОМ има право да получава всички дължими от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ суми за предоставените им услуги.

24.3. 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 услугата. 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.

24.4. НЕКСКОМ се задължава да поддържа публично оповестени адреси и телефони за контакт с ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за предоставяне на информация по въпроси, касаещи условията за ползване на услугата.

24.5. НЕКСКОМ се задължава да осигурява 24-часова техническа поддръжка на услугата посредством дежурни оператори.

24.6. НЕКСКОМ се задължава да предоставя безплатно на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ копия от Общите условия във всеки свой офис.

24.7. НЕКСКОМ няма право да 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.

24.8. НЕКСКОМ е длъжен да предоставя при поискване от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ информация относно условията за ползване на услугата.

## **VI. ОСНОВНИ ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

25. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право да ползват услугата в съответствие с действащото законодателство на Република България, сключените договори с НЕКСКОМ и настоящите Общи условия.

25.1. При ползването на услугата, ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни да спазват установения правов ред в Република България и общоприетите правила на морала, както и да зачитат правата и свободите на гражданите.

25.2. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право да искат информация от НЕКСКОМ относно условията за ползване на предоставяните от последния услуга.

25.3. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право да сигнализират НЕКСКОМ за констатираните от тях проблеми, свързани с ползването на услугата.

25.4. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ползват крайни далекосъобщителни устройства, закупени или взети под наем от НЕКСКОМ или от трети лица.

25.5. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни да заплащат дължимите цени за ползване на услугата в срокове и по начини определените в настоящите Общи условия и сключения индивидуален договор (при наличие на такъв).

25.6. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ нямат право да предоставят възмездно услугата на трети лица без предварителното писмено разрешение на НЕКСКОМ.

25.7. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни да осигуряват съдействие и техническа възможност на НЕКСКОМ да предоставя услугата през време на действие на договора.

25.8. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни да осигуряват наличието на условията за ползване на услугата по т. 8 за време на ползване на услугата.

26. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни при използване на предоставяната от НЕКСКОМ услуга да не нарушават каквито и да било имуществени или неимуществени права и законни интереси на трети лица.

27. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни при ползване на услугата да не предават 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. 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.

## **VII. ЖАЛБИ, МОЛБИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ. СПОРОВЕ**

28. Всеки ПОТРЕБИТЕЛ има право да отправя жалби, молби и предложения до НЕКСКОМ във връзка с предоставяната услуга.

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

28.2. 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 24 месеца.

28.3. 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.

29. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да адресират жалби до Комисията за регулиране на съобщенията, отнасящи се до неспазване на публичните условия на издадената на НЕКСКОМ лицензия и настоящите Общи условия.

## **VIII. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРИТЕ. СПИРАНЕ НА ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА УСЛУГАТА**

30. Договорът между страните се прекратява в следните случаи:

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

31. 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 30-дневно писмено предизвестие, освен ако е уговорено друго в индивидуалния договор между страните.

32. 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 упражнила правото си по т. 31.

Правилото по предходното изречение се прилага съответно след изтичане на всеки следващ срок на договора.

33. 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.

34. 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.

35. НЕКСКОМ има право едностранно да прекрати договора с отправяне на 10-дневно писмено предизвестие, в случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не изпълни свое друго договорно задължение. Прекратяването на договора настъпва с изтичането на срока на предизвестиято, ако в този срок неизпълнението и вредоносните му последици не бъдат отстранени.

36. НЕКСКОМ има право да прекрати без предизвестие писмен договор с ПОТРЕБИТЕЛ 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.

37. 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.

38. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да развали договора си с НЕКСКОМ при съществено неизпълнение на задълженията на последния, като срокът на предизвестиято за разваляне на договора е десетдневен.

## **IX. ОТГОВОРНОСТ, ОБЕЗЩЕТЕНИЯ И НЕУСТОЙКИ**

39. НЕКСКОМ и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ носят гражданска отговорност помежду си за виновно причинените вреди – резултат от противоправно поведение на съответната страна при или по повод предоставянето или ползването на услугата.

40. При забава на ПОТРЕБИТЕЛ, 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.

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

41.1. 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.

41.2. 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.

41.3. 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 договърът се прекратява незабавно от момента на получаване на искането за прекратяване от другата страна без последици за страните.

41.4. 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.

42. 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.

43. НЕКСКОМ не носи отговорност за съдържанието на обменяната от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ информация. 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.

44. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право на неустойка за времето, през което е невъзможно ползването на услугата, при условие, че е за повече от 4 последователни астрономически часа и не е причинено виновно от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

44.1. Размерът на неустойката по т.44 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) астрономически часа.

45. 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, 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.

45.1. Грубо нарушение по смисъла на т.45 е предаването на съобщения, съдържащи заплаха за физическата цялост и телесната неприкосновеност на индивида, нахърняващи 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.

## **Х. ГАРАНТИРАНЕ ТАЙНАТАТА НА СЪОБЩЕНИЯТА И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ**

46. 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.

46.1. При събирането, обработването, използването и съхраняването на предоставените от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ лични данни, НЕКСКОМ е длъжен да спазва всички предвидени в закона задължения за защитата им.

46.2. При реда и при условията, определени в закон, НЕКСКОМ осигурява изискуемото съдействие на компетентните органи на МВР и на съдебната власт, включително предоставяне на възможност за наблюдение върху ползването на услугите.

47. С оглед предоставянето на услугата, НЕКСКОМ има право да събира, обработва, използва и съхранява следните данни относно ПОТРЕБИТЕЛИТЕ:

1. индивидуализиращи данни за абоната (име, адрес и пр.)
2. вид на използваните съоръжения или далекосъобщителна услуга;
3. общ брой мерни (таксови) единици, начислени за съответен период на изготвяне на сметката при периодична сметка;
4. обем пренесени данни;
5. дължимата цена за ползваните услуги за съответния период;
6. информация, свързана с изборния от абоната начин на плащане и извършените и дължимите плащания;
7. информация за промени в ползването на услугата - ограничение за ползване, възстановяване след ограничение;
8. трафични данни:
  - 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, когато е необходимо за целите на таксуването;
  - номер на викащ ПОТРЕБИТЕЛ и номер на викан ПОТРЕБИТЕЛ;
  - вида на далекосъобщителната услуга, използвана от ПОТРЕБИТЕЛЯ;
  - точки на взаимно свързване при осъществяване на повикването, начало и край на тяхното използване, определени с дата и час, точност до секунда при наличие на техническа възможност;
  - други данни, необходими при изграждане и поддържане на повикването;
  - данни, необходими за формиране на цените на повикванията, като вид на връзката или зони-часови или териториални.

48. НЕКСКОМ може да събира и обработва данни за откриване, локализиране и отстраняване на неизправности и грешки в далекосъобщителната мрежа, след като уведоми заинтересованите лица.

49. НЕКСКОМ може да предоставя данните по т.47 и 48 на трети лица, само при спазване изискванията на действащото законодателство на Република България, след изрично писмено съгласие на ПОТРЕБИТЕЛЯ. НЕКСКОМ се задължава да гарантира опазването на информацията за потреблението на всеки ПОТРЕБИТЕЛ.

50. Личните данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, които при сключването на индивидуалния договор стават достояние на НЕКСКОМ, се съхраняват от последния при спазване изискванията на Закона за защита на личните данни и Закона за далекосъобщенията. Целта на съхранението е възможността за индивидуализиране на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и

контактуване с тях в рамките на договорното правоотношение, както и за целите, посочени в чл.202 от Закона за далекосъобщенията. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право на достъп и поправка на своите лични данни. Правото се упражнява лично или посредством пълномощник с нотариално заверен подпис на пълномощното в офисите на НЕКСКОМ.

## **XI КОНФИДЕНЦИАЛНОСТ**

51. 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.

52. При ползване на услугата ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да използва персонален цифров код за оторизация и достъп до системата, предоставен му от НЕКСКОМ.

52.1. Персоналният код може да се използва многократно за ползване на услугите, описани в настоящите Общи условия, освен ако не е блокиран от НЕКСКОМ.

52.2. НЕКСКОМ се задължава да не предоставя на трети лица информация за персоналният код за достъп до системата, предоставен на ПОТРЕБИТЕЛ.

52.3. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да пази предоставения от НЕКСКОМ код за достъп до системата. При отстъпване на кода на трети лица ПОТРЕБИТЕЛЯТ отговаря за ползване на услугата от тези трети лица и за заплащане на всички свързани с това суми.

## **XII. ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПЪЛНЕНИЯ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ**

53. Настоящите Общи условия могат да бъдат изменяни по инициатива на НЕКСКОМ, ПОТРЕБИТЕЛИТЕ или на Комисията за регулиране на съобщенията.

54. Измененията на Общите условия се извършват по реда, предвиден в Закона за далекосъобщенията, като се прилагат автоматично занапред в отношенията между НЕКСКОМ и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.

55. НЕКСКОМ публикува съгласуваните Общите условия в Интернет на адрес <http://www.nexcom.bg>, както и съобщение за мястото, където съгласуваният текст е поместен, най-малко в един централен всекидневник в 7-дневен срок след първоначалното им съгласуване или изменението им.

56. НЕКСКОМ прави Общите условия публични за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си, като ги поставя на подходящи общодостъпни места във всичките си офиси на територията, на която предоставя услугата, през целия период на действие на лицензията си и ги предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при сключване на договора.

57. 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 5 дни от публикуването на Общите условия или измененията в тях, съгласно т.55, ПОТРЕБИТЕЛЯТ не внесе писмено искане за предоговаряне 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 предоговаряне от ПОТРЕБИТЕЛ, при сключването на нов договор с него, НЕКСКОМ спазва принципа за предоставяне на услуги на всички ПОТРЕБИТЕЛИ при условия на равнопоставеност.

## **XIII. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

58. Писмената кореспонденция между НЕКСКОМ и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ следва да се осъществява чрез препоръчани писма с обратна разписка, факсимилни съобщения или електронни писма с електронен подпис.

59. В случай, че някоя от страните промени посочения в индивидуалния договор адрес и не уведоми писмено другата страна най-късно до 7 дни след промяната, то изпратените на посочения адрес съобщения се считат за надлежно изпратени и приети по смисъла на индивидуалния договор и настоящите Общи условия.

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