

ОБЩИ УСЛОВИЯ

ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ НА ФИКСИРАНАТА ТЕЛЕФОННА УСЛУГА, ПРЕДОСТАВЯНА ОТ „НОВАТЕЛ” ЕООД

1. Предмет и общи положения

1.1. С настоящите Общи условия се уреждат взаимоотношенията между „Новател” ЕООД, ЕИК 131301643, със седалище и адрес на управление гр. София, бул. „България“ № 45А, с адрес за кореспонденция: гр. София, ул. „Кукуш“ № 2, сграда Сименс, офис 102, със страница в Интернет: <http://www.novatel.bg/>, представлявано от управителя Левенте Андраш Чентери, (наричано по-долу „Новател”), притежател на Разрешение 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 № 01881/27.06.2013 г., и крайните потребители (наричани по-долу „Потребители“) на фиксираната телефонна услуга, предоставяна от Новател и наричана по-долу за краткост „Услугата”.

1.2. Тези Общи условия са задължителни за Новател и Потребителите и са неразделна част от индивидуалния договор, сключен между тях. Общите условия влизат в сила спрямо Потребителите със сключване на индивидуален писмен договор („Договора“) или със започване ползването на съответната услуга. Договорът може да съдържа и специални условия, които се ползват с предимство пред Общите условия.

1.3. Потребител е всяко юридическо лице, едноличен търговец, и други, които ползват или са заявили ползване на Услугата, предоставяна от Новател.

2. Договор за осигуряване на достъп до Мрежата и предоставяне на услуги на Потребителите

2.1. Договорът между Новател и Потребителя влиза в сила в 7-дневен срок след сключването му.

2.1.1. Договорът може да влезе в сила незабавно, ако Потребителят писмено е заявил желанието си.

2.1.2. Договорът за предоставяне на услуга между Новател (приемащ доставчик) и потребител, който е подал до него заявление за преносимост на географски номер/а от мрежата на друг доставчик (даряващ доставчик) се сключва под условие и поражда действие, само в случай, че инициирания от потребителя процес по преносимост завърши успешно, а

именно в деня на успешното пренасяне на заявените от потребителя номера, от мрежата на даряващия доставчик в тази на приемащия доставчик - Новател.

2.2. При сключване на договора, съответния потребител е длъжен да предостави на Новател идентификационните си 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 уведоми Новател в 10 (десет) дневен срок след настъпване на промяната.

2.2.1 При сключване на договор Потребителят се идентифицира по следния начин:

2.2.2. идентификационни данни на Потребителя, както и телефон (факс), електронен адрес и адрес на Потребителя;

2.2.3. идентификационни данни на Новател;

2.2.4. вид и описание на услугите, които ще се ползват от Потребителя;

2.2.5. срок на ползване на услугите, който е и срок на договора за услуги;

2.2.6. цени, ценови пакети или тарифи, както и условия и срокове на плащане;

2.2.7. условия за продължаване и прекратяване на договора, както и други условия като: изисквания за минимално потребление или минимална продължителност за възползване от промоционални условия; такси, свързани с преносимостта на номера и други идентификатори; неустойки и обезщетения, свързани с прекратяване на договора, включително възстановяване на направени разходи по отношение на крайни електронни съобщителни устройства; едностранно прекратяване на договора от страна на абоната с едномесечно предизвестие;

2.3. При сключване на индивидуалния договор за услуги Потребителят се идентифицира, както следва: за юридически лица, еднолични търговци и други организации - удостоверение за актуално състояние, издадено от компетентен орган не по-рано от 6 (шест) месеца, преди предоставянето му, единен идентификационен код (ЕИК), код по регистър БУЛСТАТ, и където е приложимо, идентификационен номер за нуждите на Закона за данъка върху добавената стойност.

2.4. При сключване на договора за услуги Новател има право да изисква и други документи, необходими за сключване на индивидуалния договор за услуги, както и данни, необходими за издаване на месечните фактури за дължимите от Потребителя суми. Документите могат да се използват от Новател само за реализиране на права и изпълнение на задължения по тези Общи условия и договора и в съответствие с изискванията на закона и тези Общи Условия. Новател няма да изисква от Потребителя документи, които не са свързани с предоставяне, ползване или прекратяване ползването на услуги.

3. Услуги, предоставяни от Новател

3.1. Новател предоставя чрез своята обществена далекосъобщителна мрежа Фиксирани гласови телефонни услуги в съответствие с издадените му разрешения както следва:

- възможност на Потребителя да осъществява селищни, междуселешни и международни повиквания, както и повиквания към мобилни телефонни мрежи. За ползване на услугата Новател предоставя вторично на Потребителя един или повече номера от Националния номерационен план, които му е първично предоставен от Комисия за регулиране на съобщенията;
- Новател осигурява безплатен достъп на Потребителя до услугите за спешни повиквания към „Спешна медицинска помощ” 150, „Полиция” 166 и „Пожарна безопасност 160 и защита на населението”, както и повиквания към единния европейски номер за спешни повиквания 112 до момента на прекратяване на договора по реда на тези Общи условия;
- допълнителни услуги.

3.3. Новател предоставя Услугите с качество, отговарящо на следните показатели:

- 3.1. факторът за оценка на преноса на глас (R фактор) е не по-малък от 75;
- 3.3.2. еднопосочното закъснение е не по-голямо от 150 ms;
- 3.3. броят на повредите на абонатна линия е до 12%;
- 3.3.4. времето за отстраняване на повреди е 24 часа;
- 3.3.5. процентът на неуспешни повиквания е до 0,5%;
- 3.3.6. времето за установяване на връзка е до 30 секунди;
- 3.3.7. времето за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания е до 20 секунди;
- 3.3.8. времето за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания за услуги чрез оператор е до 20 секунди;
- 3.3.9. времето за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания към телефонни справочни услуги е до 20 секунди;
- 3.3.10. процентът на жалби относно коректността на сметките е до 1% на 1 00 издадени сметки.
- 3.3.11. време за първоначално предоставяне на телефонната услуга /откриване на телефонен пост / - 10 работни дни от подаване на заявлението

3.4. Посредством своята мрежа Новател предоставя Услугите на Потребителите 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, освен случаите на непреодолима сила по смисъла на Търговския закон.

4. Финансови условия

4.1. Цените на Услугите, предоставяни от Новател се определят, изменят и допълват по реда на ЗЕС.

4.2. Новател публикува цените на Услугите и промените по тях на страницата си в Интернет. Новател запазва правото си да променя едностранно по всяко време ценовата си листа, като изменението влиза в сила в срок от 7 (седем) дни след оповестяването му на страницата в Интернет.

4.3. Новател може да определя ценови пакети за услуги, както и различни цени и отстъпки в зависимост от обема на ползване на услугата, категорията на Потребителя, съвместното доброволно ползване на две или повече избрани от Потребителя услуги, както и въз основа на други обективни критерии.

4.4. Цените, определени от Новател, съдържат следните компоненти:

4.4.1. Еднократна цена (инсталационна цена), за свързване към обществената далекосъобщителна мрежа на Новател и предоставяне на достъп до други услуги – заплаща се еднократно в момента на сключване на договора и не се връща при прекратяването му;

4.4.2. Месечна абонаментна цена – заплаща се от Потребителя ежемесечно в началото на месеца на ползваната услугата;

4.4.3. Месечна цена за наем на оборудване, предоставено от Новател, ако е предоставено такова - заплаща се от Потребителя ежемесечно в началото на месеца на ползваната услугата;

4.4.4. Месечна цена за проведени разговори при ползване на обществена фиксирана телефонна услуга се заплаща след изтичане на съответния таксуващ период.

4.4.5. Потребителите заплащат услугите на Мрежата, контролирани (предизвикани) от тях като пренасочване на повикванията и конферентен разговор, в случай че са били използвани, едновременно с месечната цена за проведени разговори по т. 4.4.4.

4.4.6. Цена за допълнителни услуги.

4.5. Заплащането на услугите се извършва въз основа на месечна фактура, издадена на името на Потребителя. Неполучаването на фактура не освобождава Потребителя от задължението му за плащане на дължимите суми.

4.6. Заплащането на услугите се извършва по банков път по сметка на Новател. При плащане по банков път, плащането се счита за извършено от датата на заверяване на сметката на Новател с преведените суми.

Банкова сметка на Новател: „Банка ДСК” ЕАД - София 1036, ул. „Московска” 19, BIC: STSABGSF сметка: BG43STSA93000008643762

4.6. Дължимите суми се заплащат в срока, посочен в Договора. Неспазването на този срок дава право на Новател да преустанови достъпа на Потребителя до Услугите.

4.7. Изходящите разговори се отчитат в зависимост от тяхната продължителност в секунди и се заплащат по цена за минута разговор.

4.8. Новател има право да въвежда кредитен лимит за определени Потребители в зависимост от тяхното финансово състояние и платежоспособност. Новател има право да прекъсне предоставянето на услугата на Потребителя при достигане на определен кредитен лимит. При заплащане на дължимата сума от Потребителя услугата се възобновява.

4.9. Всички дължими от Потребителя суми се заплащат в 15 (петнадесет)-дневен срок, считано от издаване на фактура.

5. Права и задължения на Новател

5.1. Новател е длъжно да предоставя услугите в съответствие с действащото законодателство на Република България, изискванията на разрешението, сключените договори с Потребителите и настоящите Общи условия.

5.2 Новател е длъжно да предоставя безплатно на Потребителя достъп до услугите за спешни повиквания до прекратяване на договора по реда на Общите условия.

5.3. Новател има право да получава в срок всички дължими от Потребителите суми за предоставените им услуги.

5.4. Новател има право да откаже достъп до услугите на Потребител, който има неуредени изискуеми задължения по всеки договор с Новател.

5.5. Новател е задължено да осъществява непрекъснато наблюдение на предоставянето на услугата. При възникване на технически проблеми в мрежата Новател е длъжен да отстранява проблемите в максимално кратки срокове.

5.6. Новател има право да спира временно предоставянето на услугите при необходимост от провеждане на профилактични дейности, ремонти или при действия по развитие на мрежата. Новател е длъжен да уведомява предварително Потребителя за възможни прекъсвания, както и за вероятно влошено качество на предоставяните услуги. Уведомлението се извършва писмено или чрез интернет страницата на Новател.

5.8. Новател е задължено да осигурява и опазва тайната на съобщенията, предавани в процеса на използване на Услугата.

5.9. Новател има право да променя абонатните номера на Потребителя, в случай че това се налага в резултат от промени в действащото законодателство, изменения и допълнения на разрешението за предоставяне на номерационен капацитет или при технологична

необходимост в резултат от структурни промени в мрежата на Новател. Новател е задължено да уведоми засегнатия Потребител за промяната на абонатните номера.

5.10. Новател не носи отговорност за прекъсване или влошаване на качеството на услугата в случаите, когато тези обстоятелства не се дължат на негово виновно поведение, като например – форсмажорни обстоятелства, както и всички други обстоятелства, които дружеството не е могло да предвиди или предотврати.

Новател има право:

5.11. Новател има право временно да спре достъпа на Потребителя, при регистриран Нетипичен трафик, след като го уведоми предварително за това, до изясняване и отстраняване на причините за неговото поведение и да предложи споразумение за уреждане на възникналите парични задължения;

5.12. Новател има право самостоятелно или чрез друго лице/а да изготвя първоначална и текуща кредитна оценка на Потребителите за ползване на услугите, предоставени чрез Мрежата, с оглед преценка събираемостта на вземанията. Кредитната оценка включва основно анализ на информация по предходни и настоящи договори с Новател, плащания, извършени или извършвани по силата на тези договори, както и неспазването на условия и срокове по тези договори. В зависимост от кредитната оценка, Новател има право:

5.12.1. да откаже свързване към Мрежата;

5.12.2. да предостави достъп само до част от Услугите;

5.12.3. да предостави достъп до Мрежата след внасяне на определена от Новател гаранционна сума;

5.13. Новател има право да изиска гаранционна сума в зависимост от кредитната оценка на Потребителя;

5.14. Новател има право да поиска и получи достъп до помещения на Потребителя, след като го уведоми за това писмено, не по-късно от три дни преди датата на искания достъп до помещения;

Новател се задължава:

5.15. да предоставя непрекъснато Услугите описани в настоящите Общи условия, съобразно техническото и технологичното развитие и съобразно инвестиционните планове за развитие на Мрежата и с необходимото качество;

5.16. да обяви телефонен номер и адрес, на които Потребителите могат да съобщават за повреди;

5.17. да предоставя Услугата в съответствие с действащото законодателство на Република България, Разрешението, сключените договори с Потребители и настоящите Общи условия.

5.18. Новател се задължава да уведомява Потребителите за изменение на настоящите Общите условия в срок не по-кратък от един месец преди влизането им в сила, като ги публикува на Интернет страницата си;

6. Права и задължения на потребителите

Потребителят има право:

6.1. да ползва Услугите в съответствие с изискванията на настоящите Общи условия и договора за Услуги с договореното качество;

6.2. да иска предоставянето на детайлизирана справка за ползваните Услуги, която може да съдържа информация за: вида на ползваната Услуга за всяко осъществено повикване, включително за осъществени повиквания към безплатни услуги; стойността на всяко осъществено повикване; датата, часа и продължителността на всяко осъществено повикване.

6.3. да сигнализира Новател за констатираните от него проблеми, свързани с ползването на Услугата на обявен от дружеството номер.

Потребителят се задължава:

6.4. да спазва разпоредбите на настоящите Общи условия и договора за услуги;

6.5. да изпълнява задължителните указания на Новател относно техническите изисквания за ползването на Услугата;

6.6. да заплаща в определените от Новател срокове и по определения в съответния договор за Услуга начин дължими цени за ползване на Услугата. Да заплаща и всякакви допълнителни разходи, свързани със събирането на дължими от него вземания в случаите, когато тези допълнителни разходи са възникнали в резултат на виновното му поведение;

6.7. да ползва само крайни електронни съобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове;

6.8. да осигурява на Новател достъп до негови помещения с оглед извършване на действия по предоставяне и поддръжка на Услугата след предварително уведомяване на Потребителя при искане за достъп до негови помещения.

6.9. да не извършва и да не допуска други лица да генерират от неговия телефон Нетипичен трафик, посредством ползването на Услугата;

6.10. да не извършва или да допуска други лица да извършват от неговия телефон неверни или злоумишлени повиквания за спешна помощ, пожар, злополука и други подобни, както и обезпокоителни, заплашителни или обидни съобщения или повиквания до други лица;

7. Жалби, молби и предложения

7.1. Всеки Потребител има право да отправя жалби, молби и предложения до Новател и КРС във връзка с предоставяните от Новател услуги.

7.2. Адресираните до Новател жалби, молби и предложения се завеждат в нарочен регистър с входящ номер и дата. Новател е задължено да съхранява в регистъра информация за срок не по-малко от 6 (шест) месеца. Новател се задължава да разгледа жалбите на Потребителите в едномесечен срок от тяхното завеждане в Новател.

7.3. Оспорването на размера на фактурата не освобождава Потребителя от задължението му да я заплати. При влизане в сила на решение на компетентен орган, както и в случай на удовлетворяване на жалбата от страна на Новател, оспорваната сума се приспада от стойността на следващи фактури, при наличие на такива, или се връща в 30-дневен срок.

8. Отговорности

8.1. Новател и Потребителите отговарят за виновно причинените вреди настъпили в резултат от противоправно поведение на съответната страна при или по повод предоставянето или ползването на Услугата.

8.2. В случаите на неспазване от Новател на срока по т. 4.7.4. Новател се задължава да намали с 1/30 месечната абонаментна цена за всеки 24 (двадесет и четири) часов период, отчетен от момента на прекъсване до възстановяването на Услугата.

8.3. Новател има право да спре предоставянето на Услугата на Потребителя или да прекрати сключения договор, ако Потребителя нарушава свои задължения, свързани с ползването и/или заплащането на Услугата, като предоставянето ѝ се възобновява при отстраняване на нарушението.

8.4. Новател не носи отговорност за:

8.4.1. прекъсване или влошаване на качеството на Услугата в случаите, когато тези обстоятелства не се дължат на негово виновно поведение, както и при настъпване на събития от непреодолима сила по смисъла на чл. 306, ал. 2 от Търговския закон;

8.4.2. претенции на трети лица срещу Потребители във връзка или по повод ползваните услуги;

8.4.3. съдържанието на обменяната от Потребители информация;

8.4.4. вреди причинени от инсталирани крайни електронни съобщителни устройства от Потребител, които не са с оценено съответствие и пуснати на пазара, съгласно действащите нормативни актове и са причинили прекъсване в предоставяните Услуги или повреди в Мрежата, или влошаване на качеството на Услугите;

8.4.5. електронната съобщителна мрежа и/или съоръжения, свързващи крайно електронно съобщително устройство на Потребител и крайната точка на Мрежата, когато тази електронна съобщителна мрежа и/или съоръжения са собственост на трето лице;

8.4.6. повреди, причинени от устройства или съоръжения, свързани след крайната точка на Мрежата;

8.4.7. точността и верността на информацията, предоставена от кредитни или други институции, която може да бъде взета под внимание при изготвяне на кредитната оценка.

8.4.8. При изградена връзка, преминаваща през няколко електронни съобщителни мрежи, Новател не носи отговорност за влошеното качество на услугите или за временното прекъсване на достъпа до една от двете мрежи, дължащо се на несъвършенство, извършване на ремонти или поддръжка, както и на повреди в другите мрежи;

8.4.9. Влошено качество на фиксираната телефонна услуга в деня на пренасянето;

8.5. При забава на Потребител, свързана със заплащане на дължима цена, Новател има право да изисква заплащане на дължимата сума заедно със законната лихва за всеки ден забава.

8.6. Потребителят отговаря за виновно причинени вреди на Мрежата, в резултат от включване на крайни електронни съобщителни устройства, които не са с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове.

8.7. Потребителят отговаря за причинените вреди на Новател, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията по Общите условия и сключения договор и за пропуснатите ползи по реда на Закона за задълженията и договорите.

9. Прекратяване на договора с Потребителя

9.1. Прекратяването на договора се осъществява при спазване на клаузите в индивидуалния договор и настоящите общи условия.

9.2. Договорът по тези Общи условия се прекратява в следните случаи:

9.2.1. По взаимно писмено съгласие на Новател и Потребителя.

9.2.2. Едностранно от страна на Потребителя с отправено 30 /тридесет/ дневно писмено предизвестие, като при договори с определен "обвързващ" срок с предимство се прилагат разпоредбите на индивидуалния договор относно минимални срокове за заплащане на месечни абонаментни цени.

9.2.3. След изтичане на срочен договор с определен „обвързващ“ срок същият става безсрочен.

9.2.4. При неизпълнение от страна на Новател на съществени задължения по тези Общи Условия, като Потребителят отправи тридесет дневно писмено предизвестие до Новател. За неизпълнение от страна на Новател на съществени задължения по смисъла на предходното изречение ще се счита неизпълнението на някое от следните задължения: - нарушаване на параметрите за качество на предоставяните услуги, съгласно Разрешението на Новател, за повече от 5 (пет) пълни последователни дни; За всяко нарушение Потребителя е длъжен да уведоми Новател писмено.

9.2.5. Едностранно от страна на Новател, без да дава допълнителен срок за изпълнение, в следните случаи:

9.2.5.1. при неплащане на дължимите суми след изтичане срока за плащане, както и при наличие на просрочени задължения или нарушения по друг договор, сключен с Новател;

9.2.5.2. при невнасяне на изисканата гаранционна сума или банкова гаранция при превишен кредитен лимит, ако стойността на ползваните Услуги не бъде заплатена незабавно, както и във всички други случаи на изискване на гаранционна сума, съгласно тези Общи условия;

9.2.5.3. когато Потребителят използва технически средства за достъп до Мрежата, които не отговарят на посочените в настоящите Общи условия изисквания, или е използвал или допускал да бъдат използвани електронни съобщителни устройства или електронни съобщителни услуги за незаконни цели;

9.2.5.4. при наличие на доказателства, че Потребителя е получил или е направил опит да получи от Новател електронни съобщителни услуги или устройства чрез незаконни средства;

9.2.5.5. при системно нарушение (3 /три/ или повече пъти в рамките на една календарна година) на настоящите Общи условия от страна на Потребителя, въпреки отправеното му от Новател писмено предупреждение;

9.2.5.6. при наличие на достатъчно основания да се счита, че Потребителя осъществява трафик с цел реализиране на собствена печалба или печалба за трети лица, ако липсва изрично съгласие на Новател и/или при осъществяване на Нетипичен трафик.

9.2.5.7. при промени в законодателството или при прекратяване на правата по Разрешението за предоставяне на гласови услуги чрез Мрежата;

9.2.5.8. с едномесечно писмено предизвестие от Новател до Потребителя;

9.2.6. Договорът на Потребител, пренесъл Номер/а от Новател, се прекратява по реда, предвиден в настоящите Общи условия и сключения договор за услуги. Договорните отношения на Потребителя с Новател се считат за прекратени на датата, на която се деактивира достъпът на Потребителя до мрежата на Новател. Потребителят следва да плати на Новател всички задължения от настоящите Общи условия. В случай, че Потребителят желае преносимост на част от всички номера, предоставени му от Новател по договора за услуги, същият не се прекратява по отношение на номерата, оставащи в мрежата на Новател.

10. Взаимоотношения на Потребител с Новател в качеството му на даряващ доставчик

Настоящият раздел съдържа правила за осъществяване на пренасянето на географски номера в рамките на един географски национален код за направление от даряващата мрежа в приемащата мрежа, респ. правила за пренасяне на географски номер при промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление.

10.1. Процедурата по пренасяне на номер от мрежата на Новател започва с писмено заявление, подадено от съответния Потребител на Новател по образец при Приемащия доставчик или негов опровомощен дистрибутор или търговски представител по образец на последния.

10.2. При постъпване на заявление за преносимост, Приемащият доставчик отправя запитване в електронен формат до Новател за извършване на проверка за наличие на основанията за отказ за преносимост на номера/та и за насрочване на дата за пренасяне на номера/та. Запитването се отправя в срок до 2 часа след подаване на заявлението или в срок от 2 часа след изтичане на 7 /седем/ дневен срок от подаване на заявлението при направен такъв избор от Потребителя.

10.3. (1) Новател може мотивирано да откаже преносимост на номер/а пред Приемащия доставчик само в следните случаи:

1. Номерът:

1.1. преди подаване на заявлението за преносимост номерът е несъществуващ или не е предоставен на Потребител на даряващия доставчик;

1.2. даряващият доставчик вече е получил от друг приемащ доставчик искане за пренасяне на същия номер, процедурата по което още не е приключила.

2. Изпратеното от приемащия доставчик заявление съдържа непълни и/или неточни данни на потребителя.

3. При преносимост на група номера, чиято преносимост изисква преконфигурация, не е заявено преконфигуриране или заявеното преконфигуриране не дава възможност за реализация на преносимост.

10.4. В случаите по 10.3, заявлението не се разглежда от Приемания доставчик до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 дни от подаване на заявлението. Ако в посочените срокове недостатъците не бъдат отстранени, процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на Приемания доставчик. В случаите на отстранима причина за отказ, договорът на Потребителя се счита продължен до прекратяване на процедурата с писмен отказ за преносимост или до реално осъществяване на процеса на преносимост, независимо от отправеното предизвестие за прекратяването му, като това продължаване не може да се счита за основание за начисляване на допълнителни неустойки, извън тези, за които Новател е уведомил Приемания доставчик по реда на 10.6.

10.5. В случаите по 10.3, ал.1, т.3 преконфигурирането се заявява в заявлението за преносимост, което Потребителят подава пред Приемания доставчик.

10.6. В случай, че е необходимо преконфигуриране на пренасяните номера и не е заявен начин на преконфигурация от Потребителя или заявеното от Потребителя преконфигуриране е технически невъзможно, Новател в срока по предходното изречение предоставя на Приемания доставчик информация за необходимата преконфигурация, както и посочва размера на цената за преконфигуриране, дължима от Потребителя преди извършване на преносимостта.

10.7. В случай, че не са налице основания за отказ, Новател и Приемания доставчик осъществяват процеса за пренасяне на номера/та, съобразно определеното във Функционалните спецификации за преносимост на географски номера, подписаната между доставчиците Процедура за преносимост на географски номера и общите им условия за взаимоотношения с Потребителите.

10.8. Потребител, заявил смяна на доставчик, е задължен да плати на Новател всички задължения, свързани с пренасянния/те номер/а и услугите, ползвани чрез пренасянния/те номер/а включително пакетни услуги, обвързани с пренасянния номер/а, които са възникнали или станали изискуеми след подаване на заявлението за пренасяне на номер/а до прекратяване на договорните отношения.

10.9. (1) Договорните отношения на Потребителя с Новател по отношение на номерата, посочени в заявлението за преносимост, се прекратяват с деактивиране на достъпа до мрежата на Новател като Даряващ доставчик. Прекратяването се извършва по реда, предвиден в настоящите Общи условия и сключения между страните индивидуален договор, като се имат предвид съответното упълномощаване на Приемания доставчик от Потребителя, отразено в заявлението за преносимост.

(2) В случай, че Потребител желае преносимост на част от всички номера, предоставени му от Новател за ползване на услугата, договорните отношения между Новател и ПОТРЕБИТЕЛЯ

не се прекратяват по отношение на номерата, оставащи в мрежата на Новател. Отношенията между страните се считат прекратени по отношение единствено на пренасяните номера с деактивиране на достъпа до мрежата на Новател като даряващ доставчик, като договорните отношения между страните се запазват по отношение ползването на услугата от номера/та, оставащи в мрежата на Новател.

10.10. Потребителят може да оттегли заявлението си за пренасяне на номер/а не по-късно от датата, предхождаща датата, на която се осъществява преносимостта. В този случай с оттегляне на заявлението се прекратява и процедурата за пренасяне на номер/а, като се счита, че е налице оттегляне на искането и упълномощаването за прекратяване на договора с Даряващия доставчик. Заявлението се оттегля при Новател или при Приемачия доставчик, като доставчикът, получил заявлението за оттегляне следва незабавно да уведоми другия доставчик за оттеглянето на заявлението. Копие от заявлението за оттегляне (във вид на сканиран документ) се прилага към уведомлението по предходното изречение. Оттеглянето на заявлението се извършва по образец, който се получава от доставчика, пред когото се оттегля заявлението.

10.11.Срокът за реализация на преносимостта не може да бъде по-дълъг от 5 (пет) работни дни за групи от номера и не по-дълъг от 3 (три) работни дни за отделни номера, считано от подаване на заявлението при приемащия доставчик и включва прозорец за преносимост не по дълъг от 6 часа. Номерът/ата следва да бъдат пренесени на датата на пренасяне, уговорена между даряващия и приемащия доставчик, в часовия интервал 09:00 – 17:00 часа всеки работен ден.

10.12. Потребител, който ползва номер от Новател има право да заяви пренасяне на географски номер/а при промяна на адреса, на който ще ползва услугата, в рамките на същия географски национален код за направление.

10.13 (1) Процедурата по пренасяне на номер/ при промяна на адреса започва с писмено заявление, подадено от Потребителя до Новател

(2) Въз основа на подаденото от Потребителя заявление страните подписват допълнително споразумение към договора, удостоверяващо адреса, на който следва да бъде пренесен номера.

10.14. Новател може да въвежда цена за пренасянето на номер/а в рамките на същия географски код за направление, която се определя в Ценовата листа.

10.15. Потребителят може да продължи да ползва част или всички допълнителни услуги, които са били включени в ценовия пакет преди осъществяване на преносимост на номер, като условията се уговарят в анекс между страните. Новател осигурява равнопоставеност на абонатите и потребителите, заявили желание да продължат да ползват допълнителните услуги

след пренасяне на географския номер към друг доставчик, и абонатите и потребителите, които ползват единствено тези допълнителни услуги въз основа на сключен договор.

11. Взаимоотношения на Потребител с Новател в качеството му на приемащ доставчик

11.1. (1) Процедурата по пренасяне на номер започва с писмено заявление, подадено от Потребителя до Новател. Заявлението за пренасяне на номер е в стандартна форма, съгласувана между доставчиците, като образецът не следва да противоречи по съдържание на чл.42, ал.2 от Функционалните спецификации за преносимост на географски номера при промяна на доставчика на фиксирана телефонна услуга и/или промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление.

(2) Заявлението трябва да съдържа най-малко следните реквизити:

1. Данни за Потребителя, в зависимост от вида му, както следва:

а) за юридически лица - наименование и съответен идентификационен код;

б) за организации, които нямат статут на юридически лица - съответен идентификационен код и трите имена на представляващия;

2. Номер/а или група от номера, за който/които се отнася заявлението за пренасяне;

3. Подпис, дата и точен час на подаване на заявлението;

4. Писмено изявление от страна на Потребителя за стартиране на процедурата в момента на подаване на заявлението или 7 дни след подаване на заявлението;

5. Декларация от Потребителя, че посочените в заявлението данни са верни;

6. Писмено съгласие от страна на Потребителя за прекратяване на договорните му отношения с Даряващия доставчик по отношение на номера/та, посочени в заявлението за преносимост, считано от датата на пренасяне на номера/та в мрежата на Приемащия доставчик, както и декларация от страна на Потребителя, че ще изпълни всички задължения, произтичащи от индивидуалния му договор.

7. Информирано съгласие, че в случай на прекратяване на процедурата за преносимост преди нейното приключване, волеизявлението за прекратяване на договора с Даряващия доставчик и упълномощаването на Новател, съгласно т.8. се считат оттеглени;

8. Упълномощаване на Новател да прекрати договорните взаимоотношения между Потребителя и Даряващия доставчик;

9. Съгласие от Потребителя за предоставяне от страна на Даряващия доставчик на Новател, на данни на Потребителя;

10. Възможност Потребителят да изрази съгласие при наличие на основание за отказ или спиране на преносимостта по отношение на част от включените в заявлението номера, процедурата за пренасяне на останалата част от включените в заявлението номера да продължи.

11.2. (1) Заявлението трябва да отговаря и на следните условия:

1. Заявлението трябва да съдържа възможност за посочване на начина на преконфигурация на номерата, чието пренасяне се иска, когато това е необходимо;

2. Всички номера в заявлението трябва да бъдат в мрежата на даряващия доставчик.

(2) Броят на номерата, които могат да бъдат включени в заявлението не е ограничен и зависи единствено от Потребителя.

(3) При наличието на изрично съгласие от страна на Новател, заявлението може да съдържа и упълномощаване в обикновена писмена форма от Потребителя до Новател за заплащане на дължими плащания към Донора от името и за сметка на упълномощаващия Потребител.

11.3. Новател няма право необосновано да откаже приемане на заявление, което съдържа реквизитите, предвидени в настоящите Общи условия.

11.4. Новател удостоверява факта на подаването на заявлението чрез предоставяне на копие от същото на Потребителя.

11.5. (1) Заявлението за пренасяне на номер/а се подава лично от Потребителя или пълномощник на Потребителя в офиса на Новател. Заявлението може да се подава и при изрично оправомощен дистрибутор или при търговски представител на Новател. 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.

(2) При подаване на заявлението за пренасяне на номер/а, Потребителят представя за проверка документи, удостоверяващи данните, включени в заявлението за преносимост.

11.6. При подаване на заявлението Потребителят следва да заплати еднократна потребителска цена за всеки номер, който се съдържа в заявлението, ако такава се дължи.

11.7.(1) Договорните отношения на Потребителя с Даряващия доставчик по отношение на номерата, посочени в заявлението за преносимост, се прекратяват по реда, предвиден в Общите условия за взаимоотношения с крайните потребители на Донора. В случай, че Потребителят желае преносимост на част от всички номера, предоставени му от Донора, договорните отношения между Потребителя и Даряващия доставчик не се прекратяват по отношение на номерата, оставащи в мрежата на Донора.

11.8. (1) При подаване на заявление за пренасяне на номер/а, Новател се задължава да уведомява Потребителя относно цените и условията за пренасяне, както и за следното:

1. Пренасянето на номера може да е свързано с неизползване на целия предплатен кредит – за Потребител с предплатен достъп;

2. Условията и срока, при които се осъществява преносимостта на номера/та и възможността за запазване или смяна на начина на ползването на услугите при Новател – абонамент или предплатени услуги. Възможността Потребителят да може да запази или смени вида на сметката си при Новател се преценява от последния съобразно търговската му политика;

3. Възможна загуба на ползвани от ПОТРЕБИТЕЛЯ допълнителни услуги след пренасянето на номера/ата;

4. Възможно преконфигуриране на пренасяния номер/а, при заплащане на съответната цена, определена от Даряващия доставчик;

5. Основанията за отказ за преносимост на номера/та;

6. Причини за забавяне на преносимостта и осъществяването ѝ след определената крайна дата на пренасяне, както и за определената нова дата на пренасяне;
 7. Прозореца на преносимост и невъзможността за достъп до мрежата в този период;
 8. Възможното влошено качество на електронната съобщителната услуга в деня на пренасянето.
- (2) Крайният потребител удостоверява в заявлението за преносимост изпълнението на задължението на Новател по ал. 1.

11.9. В случай, че не са налице основанията за отказ Новател и Даряващия доставчик осъществяват процеса за пренасяне на номера/та, съобразно определеното във Функционалните спецификации за преносимост на географски номера, подписаната между доставчиците Процедура за преносимост на географски номера и общите им условия за взаимоотношения с крайните потребители.

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

11.11. При заявяване за пренасяне на повече от един номер, Новател приема по избор на Потребителя отделно заявление за преносимост за всеки отделен номер, отделни заявления за указани от Потребителя брой номера или едно заявление за всички номера. В случаите на подадено заявление за преносимост на повече от един номер основанията за отказ се преценяват по отношение на всеки отделен номер, включен в заявлението за пренасяне. По отношение на номера/та от същото заявление за преносимост, спрямо който/които не са налице причини за отказ или спиране процедурата по преносимост продължава, в случай че е налице изрично съгласие от страна на Потребителя.

11.12. Потребителят може да оттегли заявлението си за пренасяне на номер/а не по-късно от датата, предхождаща датата, на която се осъществява преносимостта. В този случай с оттегляне на заявлението се прекратява и процедурата за пренасяне на номер/а, като се счита, че е налице оттегляне на искането и упълномощаването за прекратяване на договора с Даряващия доставчик. Заявлението се оттегля при Новател или при Даряващия доставчик, като доставчикът, получил заявлението за оттегляне следва незабавно да уведоми другия доставчик за оттеглянето. Копие от заявлението за оттегляне (във вид на сканиран документ) се прилага към уведомлението по предходното изречение. Оттеглянето на заявлението се извършва по образец, който се получава от доставчика, пред когото се оттегля заявлението.

11.13. (1) Договорът за услуги на пренеслия номера си Потребител със Новател влиза в сила от датата на успешно приключване на процеса на преносимост. Потребителят започва да ползва услугата от датата, на която пренесеният/ите номер/а са активирани в мрежата на Новател или от по-късна дата, в случай, че с оглед ползването на услугата е необходимо извършването на допълнителни действия (извън преносимостта на номера/ата). В случай, че в периода между датата на влизане в сила на договора и началната дата на ползване на услугата

от Потребителя станат известни основания за отказ за преносимост, които не са били известни към датата на сключване на договора, последният се прекратява.

(2) Отношенията между Новател и Потребителя след реализиране на преносимостта се уреждат съобразно сключения между тях индивидуален писмен договор и настоящите Общи условия.

11.14. Новател е длъжен да осигурява равнопоставеност на собствените си Потребители и Потребителите, които са се възползвали или са заявили желание да ползват правото си за пренасяне на номер.

11.15. Отношенията между Крайния потребител и Новател след реализиране на преносимостта се уреждат съобразно настоящите Общи условия.

11.16. Новател запазва ценовия пакет на пренесения номер според текущите си оферти и третира абонатите с пренесени номера равнопоставено с всички останали.

12. Общи условия

12.1. Споровете между Новател и Потребители се решават чрез преговори или медиация, а ако това се окаже невъзможно, се отнасят за решаване пред КРС и/или пред компетентния български съд.

12.2. За неуредените в настоящите Общи условия въпроси, както и при тълкуването и прилагането на Общите условия субсидиарно се прилагат разпоредбите на действащото законодателство на Република България.

12.3. Настоящите Общи условия влизат в сила 30 (тридесет) дни след публикуването им на Интернет страницата на Новател.

12.4. В случай на противоречие между разпоредбите на Общите условия и записаното в Договора с Потребителя, клаузите на Договора ще имат предимство.

13. Дефиниции

13.1. „Потребител” е всяко лице, което ползва или заявява ползване на Услугата;

13.2. „Даряваща мрежа” е мрежата, от която номерът се пренася. Тя може да е или да не е мрежата на държателя на обхвата от номера;

13.3. „Доставчик” е предприятие, предоставящо обществена фиксирана телефонна услуга;

13.4. „Домейн на преносимостта” са мрежите на доставчиците на обществена фиксирана телефонна услуга, в които се осъществява преносимост на номерата;

13.5. „Даряващ доставчик/Донор” е доставчикът, от чиято мрежа географският номер се пренася в друга мрежа;

13.6. „Единен европейски номер за спешни повиквания 112” (ЕЕН 112) е единен европейски телефонен номер, определен в Националния номерационен план, който се използва при необходимост от спешна помощ при различни рискове за живота, здравето, сигурността и имуществото на гражданите;

13.7. „Краен потребител” е потребител, който не предоставя обществени електронни съобщителни мрежи или обществени електронни съобщителни услуги, по смисъла на Закона за електронните съобщения (ЗЕС), чрез Мрежата;

13.8. „Крайни електронни съобщителни устройства” са продукти или части от тях, предназначени за свързване към интерфейсите на Мрежата на Новател;

13.9. „Мрежа” е обществената електронна съобщителна мрежа на Новател, чрез която се предоставя фиксирана телефонна услуга на Потребители;

13.10. „Нетипичен трафик” е трафик, чийто обем значително (повече от 3 пъти) надвишава обема на трафика, реализиран добросъвестно през предходни периоди и/или трафик, който включва обаждания с приблизително еднакво времетраене, осъществявани 5 (пет) или повече пъти в рамките на 12 (дванадесет) часа към един и същ номер;

13.11. „Номер” е географски номер от Националния номерационен план, част от цифрите, на който имат географско значение и който е част от предоставения номерационен ресурс на Доставчик, предоставен за ползване от Доставчика на Потребител;

13.12. „Приемаща мрежа” е мрежа, която приема номера и чрез която Потребителят ползва съответните услуги след завършване на процеса на пренасяне.

13.13. „Приемащ доставчик” е Доставчикът, в чиято мрежа се пренася географският номер;

13.14. „Пренесен номер” е национално значим 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;

13.15. „Преносимост на номерата” е процес, който позволява на Потребителите на предприятията – доставчици на фиксирана телефонна услуга да запазват номерата си при

смяна на Доставчика с друг Доставчик, предоставящ фиксирана телефонна услуга в същия географски код или връщането му в мрежата на държателя на обхвата от номера, както и възможността на Потребителите да запазят предоставения им Номер при промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление;

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

13.17. „Работен ден” – е всеки ден от понеделник до петък от 9.00 до 17.00ч с изключение на националните и официални празници, и неработните дни, определени със закон или с акт на Министерски съвет;

13.18. „Услуга” или „Услуги” е обществена телефонна услуга с определено качество, предоставяна между фиксирани крайни точки на обществена електронна съобщителна мрежа, предоставяна чрез Мрежата;

13.19. “Обезпокоителни повиквания” - повиквания (съобщения), които не са желани, които съдържат заплаха (закана) за физическата цялост и телесна неприкосновеност на индивида или накърняващи честта и неговото достойнство, или призоваващи към насилие над личността, или към разпалване на расова, национална, етническа или религиозна вражда, както и всички повиквания (съобщения), които биха могли поради честотата си и/или съдържанието си да причинят безпокойство и неудобство на адресата, до който са отправени по-голямо от обикновеното.

13.20. “Злоумишлени повиквания” - повиквания (съобщения), съдържащи неверни или заблуждаващи данни за помощ, бедствие, авария, злополука или тревога.