

ОБЩИ УСЛОВИЯ

за

взаимоотношенията с крайните потребители на «ГОЛД ТЕЛЕКОМ
БЪЛГАРИЯ» АД

за предоставяне на услугата Достъп до гласова телефонна услуга чрез
услугата «Избор на Оператор» на територията на Република България

РАЗДЕЛ I

ПРЕДМЕТ И ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. С настоящите Общи условия се уреждат взаимоотношенията по предоставяне на услугата Достъп до гласова телефонна услуга чрез услугата „Избор на оператор” на територията на Република България между „Голд Телеком България” АД със седалище и адрес на управление: гр. София, ул. “Черковна” № 73 и адрес за кореспонденция: гр. София П.К. 1505, ул ул. “Черковна” № 73, ЕИК 131122918, наричан по-долу **ДОСТАВЧИК**, тел. **02 943 02 02**, факс **02 946 03 03** e-mail: admsupport@goldtelecom.bg и неговите крайни потребители.
2. **КРАЙНИ ПОТРЕБИТЕЛИ** на предплатената услуга могат да бъдат всички физически лица, както и еднолични търговци и юридически лица.
3. **КРАЙНИ ПОТРЕБИТЕЛИ** със сключен договор за последващо заплащане на услугата могат да бъдат всички физически лица, както и еднолични търговци и юридически лица, регистрирани в Република България.
4. Настоящите Общи условия са задължителни за **ДОСТАВЧИКА** и за **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ**

РАЗДЕЛ II

УСЛУГА, ПРЕДОСТАВЯНА ОТ ДОСТАВЧИКА

5. **ДОСТАВЧИКЪТ** има право да предоставя на **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ** услугата достъп до гласова телефонна услуга чрез услугата “Избор на оператор” за всяко повикване или на абонаментна основа, осигуряваща възможност за осъществяване на някои или всички от следните повиквания - селищни, междуселищни и международни, повиквания към негеографски номера за достъп до услуги, както и повиквания към мобилни наземни мрежи и към електронни съобщителни мрежи от неподвижна радиослужба от вида «точка към много точки», при постигане на договореност между задължените предприятия. Избор на **ДОСТАВЧИКА** за оператор за всяко повикване на преносната среда се

извъшва посредством въвеждане на код за избор на оператор – 01006 пред търсения номер. Услугата може да се предоставя както чрез сключване на договор с последващо заплащане, така и на предплатен принцип.

6. Посредством използване на „избор на оператор” не се осъществяват следните повиквания:

- 6.1. повиквания към услуги за спешни повиквания;
- 6.2. повиквания към услуги с безплатен достъп;
- 6.3. кратки национални кодове с първа цифра ”1”;
- 6.4. повиквания към услуги с добавена стойност.

7. При предоставянето на услугата, **ДОСТАВЧИКЪТ** е длъжен да осигурява качество на обслужване, определено от следните стойности на показателите:

- 7.1. Време за отстраняване на повреди – до 3/три/ работни дни;
- 7.2. Време за установяване на връзка – от 3 до 7 секунди.

8. При предоставянето на услугата, **ДОСТАВЧИКЪТ** поддържа функцията - "Идентификация на линията на викация (CLI)", която позволява на викация абонат да получи информация за номера на викация абонат без да го променя, както е доставен в точката на взаимно свързване на **ДОСТАВЧИКА**, с мрежата от която е генерирано повикването.

8.1. **ДОСТАВЧИКЪТ** обявява кодове за активиране и деактивиране на CLIR, които се набират непосредствено преди абонатния номер или префикса пред националния значим номер или кода за избор на оператор за всяко повикване.

8.2. Редът за активиране и деактивиране на CLIR по т.8.1. се прилага и при ползване на услугата "избор на оператор на абонаментна основа".

9. При осъществяване на повикване чрез използване на код за «Избор на оператор» 01006, същият не се показва при викация абонат, като по този начин се позволява обратно повикване.

10. **ДОСТАВЧИКЪТ** активира услугата в срок до 15 работни дни, считано от датата на сключване на договора или предплащане на услугата. Срокът на валидност на предплатената услуга е 12 месеца от момента на първото използване на услугата и/или презареждането ѝ.

11. Приемането на настоящите Общи условия от крайните потребители се извършва с подписване на договор или с началото на ползване на услугата, когато е предплатена.

РАЗДЕЛ III

ДОГОВОР ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА ДОСТЪП ДО ГЛАСОВА ТЕЛЕФОННА УСЛУГА ЧРЕЗ УСЛУГАТА „ИЗБОР НА ОПЕРАТОР”

11. В случаите, когато **ДОСТАВЧИКЪТ** сключва договор за осигуряване на достъп до предоставяната от него услуга, договорът влиза в сила от датата на подписването му от страните, освен ако в него е предвидено друго.

12. Договорът, сключен при настоящите Общи условия, включва най-малко идентификационни данни на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**, вид и описание на услугите/"избор на оператор" за всяко повикване или на абонаментна основа/, срокът за ползване на услугите, цени или тарифи, условия и срокове на плащане, начин на плащане, лице за контакт от страна на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**, адрес за кореспонденция (телефон, факс, e-mail) и условия за продължаване и прекратяване на договора

13. При сключване на Договора, **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ** се представят (легитимират) със следните данни и документи:

13.1 *Физически лица* - български и чуждестранни граждани - с трите имена, данни от документ за самоличност - ЕГН/ЛНЧ, адрес.

13.2 *Юридически лица*, еднолични търговци и лица със свободна професия - с наименование /фирма/, седалище и адрес на управление, адрес за кореспонденция, лица представляващи лицата, документ за първоначална регистрация на юридическото лице, съответно акт за създаване от компетентен държавен орган за юридически лица, които не са търговски дружества, удостоверение за актуално състояние /със срок на валидност 6 месеца/, единен идентификационен код (БУЛСТАТ и др.), данни, удостоверяващи правния статус на лицата, упражняващи свободни професии, телефон(факс, електронен адрес);

13.3. *За държавни органи, регистрирани в страната търговски представителства, представителства на чужди държави, международни организации или мисии*, осъществяващи дейност на територията на Република България по силата на международно споразумение – съответният акт на компетентен местен или международен орган за създаването им, а за техни членове – документите по т.13.1. или съответния документ за месторабота/ принадлежност с визиран срок на пребиваване.

13.4. *Неперсонифицираните дружества* - с наименование, седалище и адрес на управление, адрес за кореспонденция, акт за създаване, единен идентификационен код, данни по т.13.1. на лицето, което е упълномощено да ги представлява.

14. При промяна на регистрационни данни и/или други обстоятелства по т.13. **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** е длъжен да уведоми писмено **ДОСТАВЧИКА** в най-кратък срок, но не по-късно от 14 дни от настъпване на промяната. При неизпълнение на задължението по предходното изречение, изпратените на посочения адрес и лица съобщения се считат за надлежно изпратени и приети.

15. С оглед предоставянето на услуга, **ДОСТАВЧИКЪТ** има право да събира, обработва, използва и съхранява следните данни:

15.1. трафични данни - данни, необходими за предоставяне на електронни съобщителни услуги, за таксуване, за формиране на сметките на абонатите, както и за доказване на тяхната достоверност:

а) номер на викащ и на викан краен потребител, номер на карта за електронно разплащане;

б) начало и край на повикването, определени с дата и час, с точност до секунда при наличие на техническа възможност и/или при пренос на данни - обем на пренесените данни, за целите на таксуването;

в) вида на предоставяната услуга;

г) точки на взаимно свързване при осъществяване на повикването, начало и край на тяхното използване, определени с дата и час, с точност до секунда при наличие на техническа възможност;

д) данни за вида на връзката или зоните - часови и териториални, необходими за определяне стойността на услугата;

15.2. данни, необходими за изготвяне на абонатните сметки, както и за доказване на тяхната достоверност, включващи следните данни:

а) данни за абоната: за физически лица - трите имена, единен граждански номер и адрес, а за чуждестранни лица - личен номер; за юридически лица и физически лица - еднолични търговци - наименование, седалище, адрес на управление и съответен идентификационен код;

б) вид на използваните електронни съобщителни услуги;

в) общ брой мерни единици, начислени за съответния период на изготвяне на сметката при периодична сметка;

г) стойност на ползваните услуги за съответния период;

д) информация, свързана с избрания от абоната начин на плащане и извършените и дължимите плащания;

е) информация за промени в ползването на услугата - ограничение за ползване, отпадане на ограничение;

16. При събирането, обработването, използването и съхраняването на предоставените от **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ** лични данни, **ДОСТАВЧИКЪТ** е длъжен да спазва всички предвидени в българското законодателство задължения за защитата им, включително ЗЕС, Закона за защита на личните данни и подзаконовите актове по тяхното приложение.

17. **ДОСТАВЧИКЪТ** може да използва трафичните данни за целите на проучване на пазара, включително доколко предоставяните от него електронни съобщителни услуги удовлетворяват изискванията на потребителите, или 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, при условие, че **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ** са изразили предварително изричното си съгласие за това. Личните данни на **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ**, получени във връзка с проучването, се деперсонифицират.

18. При сключване на Договора или започване на ползването на услуги, като и по всяко време на действие на Договора **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** може с изрично писмено волеизявление отправено до **ДОСТАВЧИКЪТ** да оттегли съгласието си по предходната точка.

19. **ДОСТАВЧИКЪТ** има право писмено да упълномощава трети лица да сключват от негово име договори за услуги с лицата, желаещи да станат **КРАЙНИ ПОТРЕБИТЕЛИ** на мрежата, както и да събират плащания от **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** по договорите за услуги от негово име.

20. **ДОСТАВЧИКЪТ** има право да откаже сключването на договор за услуги, свързване на **КРАЕН ПОТРЕБИТЕЛ** към мрежата или възстановяване на спрян достъп на **КРАЕН ПОТРЕБИТЕЛ** до мрежата, когато лицето, което е поискало това:

20.1. не представя изискваните от **ДОСТАВЧИКА** данни и/или документи за сключване на договор за услуги;

20.2. има просрочени задължения или други нарушения по същия или друг договор, сключен с **ДОСТАВЧИКА**;

20.3. е използвал или е допускал да бъдат използвани електронни съобщителни устройства или услуги за незаконни цели, или цели противоречещи на договорните клаузи;

20.4. не предостави на **ДОСТАВЧИКА** поискано от последния обезпечение.

21. **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** няма право да прехвърля правата и задълженията си произтичащи от Договора на трети лица, без изричното писмено съгласие на **ДОСТАВЧИКА**.

22. В случай, че **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** предостави за ползване от трето лице, регистрирани на негово име услуги по сключен Договор с **ДОСТАВЧИКА**, **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** остава титуляр на правата и задълженията, произтичащи от Договора и отговаря за действията на третите лица като за свои.

23. Промени в индивидуалния Договор за услуги могат да бъдат направени само с писмено изразено съгласие на страните, доколкото не е уговорено друго.

24. **ДОСТАВЧИКЪТ** има право да променя Общите условия, по реда по който са приети. Настоящите Общи условия се прилагат и за заварените **КРАЙНИ ПОТРЕБИТЕЛИ** към датата на влизането им в сила, освен ако **КРАЕН ПОТРЕБИТЕЛ** не приема измененията в Общите условия, като писмено уведоми за това **ДОСТАВЧИКА** в едномесечен срок от влизането им в сила.

24.1. изменените Общи условия влизат в сила в 30-дневен срок от публикуването им в Интернет страницата на **ДОСТАВЧИКЪТ**.

24.2. по отношение на предвидените нови услуги и **КРАЙНИ ПОТРЕБИТЕЛИ**, спрямо които няма сключени договори за услуги с **ДОСТАВЧИКЪТ** Общите условия влизат в сила от публикуването им в Интернет страницата на дружеството.

24.3. настоящите Общи условия се отнасят и за Потребителите на предплатени услуги.

РАЗДЕЛ IV ПРАВА НА ДОСТАВЧИКА

25. **ДОСТАВЧИКЪТ** има право да предоставя на **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ** електронна съобщителна услуга по Раздел II от настоящите Общи условия.

26. **ДОСТАВЧИКЪТ** има право да упълномощава трети лица да сключват договори с крайни 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 съответни договори, доколкото не противоречат на личния характер на издаденото на **ДОСТАВЧИКА** Разрешение или заместващ акт на регулаторния орган за осъществяване на дейността.

27. **ДОСТАВЧИКЪТ** има право да спира временно предоставянето на услугата на **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ** при извършване на профилактични прегледи, ремонти и настройки на МРЕЖАТА си.

28. **ДОСТАВЧИКЪТ** има право да спре предоставянето на услугата на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** в следните случаи:

28.1. Неплащане на дължими суми от страна на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** по т. 45 от настоящите Общи условия, в срок до 10 (десет) дни след изтичане на срока за плащане(падежа);

28.2. Когато текущата сметка на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** надхвърли определен от **ДОСТАВЧИКА** кредитен лимит;

29.3. Когато **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** надхвърли авансово платената от него цена за ползване на услугата при предплатена услуга;

29.4. Когато са нарушени задълженията от страна на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** по договора или Общите условия.

30. **ДОСТАВЧИКЪТ** има право да въвежда едностранно кредитен лимит по отношение на услугата с последващо заплащане спрямо **КРАЕН ПОТРЕБИТЕЛ**, относно който може да се направи обосновано предположение, че съществува риск за заплащането от негова страна на цената на проведените разговори. Размерът на кредитния лимит се определя съобразно очакваното месечно потребление на услугата от **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**. **ДОСТАВЧИКЪТ** може да определи и друг кредитен лимит, включително и да увеличи неговата стойност в зависимост от конкретния случай.

31. По свое желание **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** може да внесе депозит в размер, равен на сумата, с която иска да му бъде увеличен кредитния лимит. Депозитът може да се внася по всяко време за увеличаване на кредитния лимит. В случай, че не се изтегли депозита от страна на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**, кредитният лимит се счита увеличен и за следващи периоди. При изтегляне на депозита от страна на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**, кредитният лимит се намалява до първоначалния му размер.

32. За изчерпване на кредитния лимит **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** се уведомява от **ДОСТАВЧИКА** по подходящ начин. След изчерпване на кредитния лимит и невнасяне на депозит за увеличаване на същия услугата се преустановява.

РАЗДЕЛ V

ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ДОСТАВЧИКА

33. **ДОСТАВЧИКЪТ** е длъжен:

33.1. Да предоставя услугата по т. 5. от настоящите Общи условия в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите стандарти в Република България, като спазва изискванията за качество на обслужване, правилата и техническите изисквания за безопасност;

33.2. Да осигурява предоставянето на услугата 24 (двадесет и четири) часа в денонощието, 7 (седем) дни в седмицата;

33.3. **ДОСТАВЧИКЪТ** няма право да създава предимства за отделни **КРАЙНИ ПОТРЕБИТЕЛИ** или група от тях по отношение на един и същи начин на достъп до гласова телефонна услуга, при равни други условия;

33.4. Да уведомява **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ** по подходящ начин при извършване на планирани прекъсвания на услугата по технически или експлоатационни причини, най-късно 7 дни преди началото на планираното прекъсване. Уведомлението съдържа срока на прекъсването;

33.5. Да уведомява **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** по подходящ начин и във възможно най-кратък срок, за ограничения в предоставянето на услугата, наложени от компетентните органи при извънредни обстоятелства или във връзка с националната сигурност и отбраната на страната;

33.6. Да пази цялата информация, отнасяща се до сметките на **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** в продължение на 12 (дванадесет) месеца;

33.7. Да предоставя по писмено искане на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**, при надлежно легитимиране, детайлизирана месечна справка за ползваните от него телефонни услуги. Получавеното на справка може да бъде възмездно;

33.8. Да не предоставя на трети лица информация, отнасяща се до **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** и тяхната активност, без съгласието им, с изключение на случаите, в които **ДОСТАВЧИКЪТ** я предоставя при законосъобразно искане на съответните компетентни органи;

33.9. Да предоставя на посочения в Общите условия телефон информация и справки за условията и реда за ползване на предоставяната услуга;

33.10. Да приема уведомления от **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** за повреди и други форми на неизправно получаване на услугата и води регистър по дата и час на заявяване, причина и време за тяхното отстраняване, на посочените в Общите условия, адрес, телефон и e-mail;

33.11. 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;

33.12. Да отстранява възникнали повреди при нормални условия на работа в срока по настоящите Общи условия в размер до 3/три/ работни дни. Срокът за отстраняване на повредата започва да тече от момента на уведомяването, по телефона, факс, e-mail или в офиса на **ДОСТАВЧИКА**, от страна на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**, или от установяването ѝ от страна на **ДОСТАВЧИКА**, посредством упълномощените за това лица.

РАЗДЕЛ VI

ОТГОВОРНОСТ НА ДОСТАВЧИКА

34. При невъзможност за ползване на услугата по негова вина за повече от 5 (пет) дни, които може да не са последователни през един календарен месец, **ДОСТАВЧИКЪТ** обезщетява **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**:

34.1. В случай на предплатена услуга - като удължава валидността на регистрацията на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** с времето, през което **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** не е имал достъп до услугата на базата на получени и регистрирани уведомления, съгласно т. 33.10. от настоящите Общи условия. В случай, че **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** няма интерес от удължаване на валидността на регистрацията,

ДОСТАВЧИКЪТ дължи парично обезщетение, определено пропорционално на неизползваното време. **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** може да претендира за обезщетение по реда на тази точка и при пълна невъзможност за използване на услугата по причини, за които **ДОСТАВЧИКЪТ** отговаря;

34.2. В случаите на сключен договор - при невъзможност за ползване на услугата повече от 5 (пет) дни през един календарен месец по вина на **ДОСТАВЧИКА**, същият дължи обезщетение за всеки ден от периода, през който не е ползвана услугата в размер на 1/30 от месечната абонаментна цена. Не е необходимо посочените дни да са последователни. **ДОСТАВЧИКЪТ** приспада съответната сума от стойността на проведените месечни разговори за текущия месец на базата на получени и регистрирани уведомления, съгласно т. 33.10. от Общите условия;

34.3 При неспазване на срока за активиране на услугата по т. 10. от Общите условия от страна на **ДОСТАВЧИКЪТ**, той дължи на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** обезщетение за всеки ден забава в размер на 1/30 от месечната абонаментна цена;

34.4. Когато **ДОСТАВЧИКЪТ** не уведоми **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**, съгласно т. 33.4. от настоящите Общи условия, или не спази посочения срок, той дължи на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** обезщетение в размер на 1/30 от месечната абонаментна цена за всеки ден закъснение за уведомление и/или за всеки ден просрочие след посочения срок, което се изчислява след изтичане на текущия месец.

35. Сумите по уважени рекламации от настоящите Общи условия, се възстановяват на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** заедно със законната лихва.

РАЗДЕЛ VII ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

36. **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ** имат следните права:

36.1. Да получават услугата по Раздел II от настоящите Общи условия с параметри и качество, съгласно тези Общи условия;

36.2. Да получават информация и справки, съгласно т. 33.9. от настоящите Общи условия относно ползването на услугата, предоставяна от **ДОСТАВЧИКА**;

36.3. Да уведомяват **ДОСТАВЧИКА** по начина, указан в т. 33.10. от настоящите Общи условия, за проблеми, свързани с ползването на услугата;

36.4. Да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в срока по т. 53. от настоящите Общи условия;

36.5. Да адресират жалби и сигнали до Комисията за регулиране на съобщенията.;

36.6. Да бъдат информирани при планирани прекъсвания и при очаквано влошаване на качеството на предоставяната услуга съгласно т. 33.4. от настоящите Общи условия;

36.7. Да получават при поискване в случаите на повреди, аварии и всякакви други прекъсвания в ползването на услугата, непричинени от тях, документ, удостоверяващ възникването и времетраенето на прекъсването;

36.8. Да прекратяват ползването на услугата по свое желание след подаване на 30 (тридесет)-дневно предизвестие до **ДОСТАВЧИКА** по реда на т.54.1 от Общите условия;

36.9. Да поискат възстановяване на спряната услуга след изплащане на задълженията си към **ДОСТАВЧИКА**.

36.10. **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** има право да направи рекламация по получена фактура в срок до 3 /три/ месеца считано от датата на издаването ѝ. Неупржняване на

правото на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** по предходното изречение не е пречка за оспорване на фактурата по съдебен ред.

РАЗДЕЛ VIII ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

37. КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ са длъжни:

37.1. Да заплащат определените от **ДОСТАВЧИКА** цени по начин, посочен в Раздел XI от настоящите Общи условия;

37.2. При желание за прекратяване ползването на услугата с последващо заплащане, по реда на т.54.1, да уведомяват писмено **ДОСТАВЧИКА** 30 (тридесет) дни преди желаната дата на прекратяване на услугата. **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ** са длъжни да заплатят всички дължими на **ДОСТАВЧИКЪТ** суми за предоставената услуга с последващо заплащане до датата на прекратяването ѝ, както и неустойка в размер на сумата от оставащите до края на срока на договора месечни абонаментни цени;

37.3. Да заплащат цените по т. 44. и т. 46. от настоящите Общи условия в случаи на неизправно получаване или прекъсване на услугата, вследствие на тяхно виновно поведение;

37.4. Да заплащат дължимите суми на **ДОСТАВЧИКА**, независимо от подадените уведомления и жалби до него за неизправно получаване или прекъсване на услугата.

РАЗДЕЛ IX ОТГОВОРНОСТ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

38. КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ отговарят за вреди, причинени на **ДОСТАВЧИКА**, които са пряка и непосредствена последица от изпълнение на задълженията им по настоящите Общи условия, като отговорността им е съизмерима на причинените щети.

39. В случай на частично или цялостно неплащане на дължимите суми за предоставяната далекосъобщителна услуга, **ДОСТАВЧИКЪТ** може да изиска от **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** неустойка, върху всяко забавено задължение, в размер на 0.1 (нула цяло и една десета) процента за всеки просрочен ден след изтичане на срока по т. 45 от Общите условия.

РАЗДЕЛ X ИНСТАЛАЦИЯ, ПОДДРЪЖКА И ДЕМОНТАЖ НА АПАРАТУРАТА /В СИЛА САМО ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕ НА АПАРАТУРА/

40. Всяко ползване на апаратурата и/или каквито и да е технически устройства на **ДОСТАВЧИКА** (или оторизирани от него лица) без да бъдат спазени указанията за ползуването и, както и неспазване на условия за правилното функциониране на

апаратурата след доказване, че е по вина на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**, освобождава **ДОСТАВЧИКА** безвъзмездно от всякаква отговорност по отношение на непредоставянето на услугите или влошаване на качеството им.

41. **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** няма право да преотдава на трети лица отдаденото под наем оборудване, съоръжения, апаратура и/или каквито и да е други устройства, без получаване на предварително писмено съгласие от **ДОСТАВЧИКА**.

42. **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** е длъжен да си служи и използва оборудването, съоръженията и каквито и да е други технически устройства само съгласно предназначението им и указанията за употреба, включително инструкциите на **ДОСТАВЧИКА** както и да полага грижата на добър стопанин. **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** също така е длъжен да уведомява незабавно **ДОСТАВЧИКА** при всеки случай на посегателства от страна на трети лица или опасност от настъпване на каквито и да било щети върху оборудването и съоръженията;

43. Във връзка с изпълнение на задълженията си по тези Общи условия **ДОСТАВЧИКЪТ** има право по всяко време (по свое усмотрение) да подмени отдаденото под наем оборудване възмездно или безвъзмездно (възмездно – при вина на потребителите, а безвъзмездно – при вина на оператора), съоръжения и/или каквито и да е други технически устройства(ако има такива), което двете страни по тези Общи условия удостоверяват с подписване на Приемно-Предавателен Протокол описващ точната спецификация на промяната.

РАЗДЕЛ XI

ЦЕНИ, ОТЧИТАНЕ И ЗАПЛАЩАНЕ НА УСЛУГАТА.

44. Цените на Услугата се определят от **ДОСТАВЧИКЪТ**, съгласно Закона за електронните съобщения. Всеки **КРАЕН ПОТРЕБИТЕЛ** се задължава да заплаща на **ДОСТАВЧИКА** дължимите суми, съгласно Договора и Ценовата листа, която включва цената за проведените разговори, цената за предоставеното оборудване под наем и месечната абонаментна цена.

45. Сумите по т. 44. от настоящите Общи условия са дължими от **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** в следните срокове:

45.1 Цената за проведените разговори, съгласно издаваната месечна фактура от **ДОСТАВЧИКА**, включваща разговорите, проведени от **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** през предходния месец се заплаща от **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** до 15-то число на месеца следващ потреблението и в който е издадена фактурата;

45.2 Месечната абонаментна цена и цената за предоставеното оборудване под наем се заплаща от **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** до 15-то число на текущия месец за който се отнася едновременно със заплащането на ползваните за предходния месец услуги.

46 Заплащането на услугата, чрез закупуване на предплатен пакет, се извършва предварително от **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**.

47. Плащането по т. 44. от настоящите Общи условия се извършва по следните начини:

47.1. В брой в офисите на **ДОСТАВЧИКА** или на специално оторизирани за целта места;

47.2. По банков път - плащането се счита за извършено от датата на постъпване на сумите по сметката на **ДОСТАВЧИКА**;

48. **ДОСТАВЧИКЪТ** издава фактури на **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ** за дължимите му плащания. Заплащането на дължимите суми се извършва в сроковете, съгласно т. 45 и т. 46. от настоящите Общи условия.

49. Потреблението на телефонни услуги се отчита съгласно ценовата листа на **ДОСТАВЧИКА**.

50. **ДОСТАВЧИКЪТ** определя и променя цените за предоставяните услуги по реда на Закона за електронните съобщения и актовете за прилагането му.

51. **ДОСТАВЧИКЪТ** публикува 7 дни преди датата на влизането им в сила, цените за предоставяне на услугите и безплатно предоставя подробна информация за цените на услугите на **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ**. **ДОСТАВЧИКА** запазва правото си да променя Ценовата листа едностранно по всяко време. При промяна на цените, новата Ценова листа се публикува в срок от 5 дни преди влизането на измененията в сила, а в случаите на увеличение на цените – 30 дни преди тази.

РАЗДЕЛ XII СРОК И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

52. Минималният срок на договора с **КРАЕН ПОТРЕБИТЕЛ** е 1/една/ година. Ако в 30 (тридесет)-дневен срок преди изтичането на срока, за който е сключен договора, никоя от страните не поиска писмено прекратяване на индивидуалния договор, неговото действие се продължава за същия срок. Разпоредбите на предходното изречение се прилагат неограничен брой пъти.

53. Индивидуалният договор може да бъде прекратен в следните случаи:

53.1. по взаимно писмено съгласие между страните;

53.2. при смърт на **КРАЕН ПОТРЕБИТЕЛ** – *физическо лице*, или ликвидация или заличаване от Търговския регистър на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** – *юридическо лице*, когато няма правопримство;

53.3. при временна невъзможност за предоставяне на услугата поради непреодолима сила с продължителност повече от 3 (три) месеца.

54. **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** има право да прекрати едностранно индивидуалния договор:

54.1. С 30 (тридесет)-дневно писмено предизвестие, извън случаите на т.т.52,54.2,54.3 и 54.4;

54.2. С 14 (четирнадесет)-дневно писмено предизвестие, ако **ДОСТАВЧИКЪТ** не отстрани в този срок нарушения в параметрите на качество на предоставяната услуга или обслужването по т. 7. от настоящите Общи условия по вина на **ДОСТАВЧИКА** без да дължи неустойка за това;

54.3. При увеличение, по отношение на заварени договори, на цените на предлаганите от **ДОСТАВЧИКА** услуги със 7-дневно писмено предизвестие,

отправено не по-късно от 5 работни дни от дата влизането в сила на променените цени, без да дължи неустойка за това.

54.4. Договорът може да бъде прекратен едностранно от **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** при изменение на Общите условия. Прекратяването може да се извърши с отправяне на писмено уведомление отправено до **ДОСТАВЧИКА** не по-късно от 30 дни от дата на влизането в сила на променените Общи условия. В този случай **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** не подлежи на санкции и не дължи неустойки. Разпоредба не се прилага, когато промените в Общите условия произтичат от приложимото законодателство или от акт на Комисията за регулиране на съобщенията или в индивидуалния договор са включени отстъпки от **ДОСТАВЧИКА** по отношение на конкретния **КРАЕН ПОТРЕБИТЕЛ**.

55. **ДОСТАВЧИКЪТ** има право да прекрати едностранно индивидуалния договор:

55.1. Договорът може да бъде прекратен едностранно от **ДОСТАВЧИКА**, със 7-дневно предизвестие, след като даде подходящ срок за доброволно изпълнение, когато **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** не му е изплатил дължими суми в срок от 10 календарни дни, считано от датата, на която сумата е станала изискуема, като това не освобождава **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** от задълженията му да заплаща дължимите суми на **ДОСТАВЧИКА** Към този момент стават изискуеми и всички други задължения на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**;

55.2. при системно (над 2 пъти) нарушение на настоящите Общи условия от **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**. При повторното нарушение на Общите условия **ДОСТАВЧИКЪТ** предупреждава писмено **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**, че при трето нарушение индивидуалният договор ще бъде прекратен без предизвестие;

55.3.. когато са налице достатъчно основания да се счита, че **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** на предоставяната от **ДОСТАВЧИКА** услуга осъществява трафик по търговски начин с цел лична облага или в полза на трети лица, и/или във вреда на **ДОСТАВЧИКА** – незабавно при установяване на нарушението.

55.4. Договорът може да бъде прекратен едностранно от страна на **ДОСТАВЧИКА** без предизвестие в следните случаи:

- при посочване от **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** на неверни данни и/или при невнасяне на изискан депозит;

- когато предоставянето на Услугата в цялост или частично се забрани с нормативен акт на компетентен държавен орган;

- когато с нормативен акт на компетентен държавен орган се променят императивно условия или суми, предвидени в Договора, ценовата листа или настоящите Общи условия;

- когато по нормативен път за предоставянето на Услугата се въведе нов лицензионен, разрешителен, регистрационен или друг режим;

- когато **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** използва технически средства за ползването на Мрежата, които не отговарят на нормативните изискванията или е използвал или допуснал да бъдат използвани далекосъобщителни устройства или далекосъобщителни услуги за незаконни цели;

- при извършване от **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** на нарушение на негово договорно задължение или задължение по т.14, т.21, т.22, т.37, т.41 и т.42 от Общите условия, от което могат да произтекат немаловажни вреди за **ДОСТАВЧИКА**;

- незабавно по силата на акт на компетентен държавен орган;

- незабавно при заличаване на регистрацията, отнемане или отказ от издаване на Разрешение, или друг равностоен индивидуален административен акт.

РАЗДЕЛ XIII РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ, МОЛБИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

56. **ДОСТАВЧИКЪТ** приема писмени жалби, молби и предложения на **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** .

57. **ДОСТАВЧИКЪТ** разглежда подадените жалби, молби и предложения и взема становище по тях в срок от 30 (тридесет) дни от датата на получаването им.

58. **ДОСТАВЧИКЪТ** води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби и предложения, както и на предоставените отговори по тях за срок от 12 (дванадесет) месеца, при спазване на действащите правила за защита на личните данни.

РАЗДЕЛ XIV ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

59. Информацията, която се отнася до **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ** и се съдържа в базата данни на **ДОСТАВЧИКА**, не може да се предоставя на трети лица, освен с изричното съгласие на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**, или при законосъобразно искане от съответните компетентни органи.

60. При събирането, обработването, използването и съхраняването на предоставените от **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ** лични данни, **ДОСТАВЧИКЪТ** е длъжен да спазва всички предвидени в българското законодателство задължения за защитата им, включително ЗЕС, Закона за защита на личните данни и подзаконовите актове по тяхното приложение.

РАЗДЕЛ XV РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

61. Възникнали спорове между **ДОСТАВЧИКА** и **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** се решават чрез непосредствени преговори между тях.

62. 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 XVI ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПЪЛНЕНИЯ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ

63. **ДОСТАВЧИКЪТ** може да внася промени в настоящите Общи условия по своя инициатива, по предложение на **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ** и по инициатива на Комисията за регулиране на съобщенията .Промените влизат в сила по реда на тяхното приемане.

64. **ДОСТАВЧИКЪТ** предоставя безплатно на **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ** копия от Общите си условия.

РАЗДЕЛ XVII ПРИЛОЖИМ ЗАКОН

65. По въпроси, неуредени от настоящите Общи условия, приложение ще намират разпоредбите на действащото българско законодателство.

РАЗДЕЛ XVIII ОПРЕДЕЛЕНИЯ

66. По смисъла на настоящите Общи условия:

Външни причини са:

а) извънредни обстоятелства – природни бедствия, пожари, наводнения, земетресения и т.н.;

б) Причини, независещи от **ДОСТАВЧИКА** – откраднати кабели, прекъсване на електрозахранването в района и т.н.

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

"CLI услуги" са всички услуги, предоставяни на крайния потребител посредством и свързани с функциите на мрежите "идентификация на линия на викация (CLI)" от **ДОСТАВЧИКА**, който му предоставя фиксираната гласова телефонна услуга.

"Викащ абонат" е потребител, който е инициатор на повикването.

"Викан абонат" е потребител, към когото е адресирана заявката за повикване от викация абонат.

67. С влизането си в сила тези Общи условия отменят Общи условия за взаимоотношенията с крайните потребители на "Голд Телеком България" АД, за предоставяне на услугата «Достъп до гласова телефонна услуга» чрез услугата «Избор на Оператор» на територията на Република България.

68. "Голд Телеком България" АД публикува настоящите Общи условия на своята Интернет страница.

69. "Голд Телеком България" АД изменя и допълва тези Общи условия по предложение на потребителите или по своя инициатива, като промените се съгласуват с Комисията за регулиране на съобщенията. Изменените Общи условия влизат в сила 30 дни след публикуването им.

70. **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ** по заварени договори имат право да заявят писмено, че не приемат изменените Общи условия и не желаят продължаването на договора в 30-дневен срок от влизане в сила на изменените Общи условия на Интернет страницата на "Голд Телеком България" АД.