ОБЩИ УСЛОВИЯ
НА „ВИМОБАЙЛ" АД ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯ
С КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ НА ФИКСИРАНА ТЕЛЕФОННА УСЛУГА
/в сила от 15.02.2013г./

I. Общи положения

1. С настоящите Общи условия се уреждат взаимоотношенията между „ВИМОБАЙЛ" АД (наричано по-долу за краткост ВИМОБАЙЛ) и абонатите/потребителите за осъществяване на обществени електронни съобщения чрез обществена електронна съобщителна мрежа и предоставяне на фиксирана телефонна услуга от ВИМОБАЙЛ (наричана по-долу за краткост „услугата"). Услугата осигурява възможност за осъществяване на селищни, междуселищни и международни повиквания

   1.1. Услугата се предоставя въз основа на индивидуален писмен договор, сключен с абоната или като предплатена услуга за потребителя.

   1.2. Индивидуалният договор е по образец, предоставен от ВИМОБАЙЛ.

   1.3. Договор за предоставяне на Услугата е и всеки договор между Вимобайл и абонатите, потребителите, сключен като част от предоставяне на услуги от разстояние, при който от отправянето на предложението до сключването на договора страните използват средства за комуникация от разстояние - едно или повече.

   1.4. Договорът може да бъде изменян или допълван с допълнителни споразумения, подписани от страните, чрез заявления подадени чрез някое от средствата за комуникация от разстояние и/или по начина уговорен в индивидуалния договор.

   1.5. Общите условия са задължителни и се предоставят на абоната/потребителя преди началото на използването на услугата. Те са неразделна част от индивидуалния писмен договор между страните и от отношенията им по повод предоставяне на предплатена услуга и имат задължителна сила за тях, освен ако не е изрично уговорено друго.

   1.6. Общите условия и техните изменения се публикуват на интернет страницата на Вимобайл в срок не по-кратък от 30 дни преди влизането им в сила. При изменение на Общите условия, сключените преди това договори се изменят съответно по реда посочен в изменението. Текстът на Общите условия е на разположение на крайните потребители в търговските обекти на Вимобайл.

2. ВИМОБАЙЛ е дружество със седалище и адрес на управление: София 1510, ул. Резбарска 5, регистрирано в Търговския регистър при Агенция по вписванията под ЕИК 201475169. ВИМОБАЙЛ е притежател на Разрешение ..... № 01724/16.06.2011 г.

3. Приемането на настоящите Общи условия от абонатите се извършва чрез подписване на индивидуалния договор или чрез изразяване на съгласие в електронна форма.

4. По смисъла на настоящите Общи условия за електронна форма се счита наличието на съгласие извършено по електронен път. Например: съгласие потвърдено по електрона поща, съгласие в следствие на попълване на електронен формуляр, попълване на електронна заявка за услуги и други подобни, пряко касаещи обществени телефонни услуги предоставяни от ВИМОБАЙЛ.

5. ВИМОБАЙЛ се задължава:

   5.1. Да осигурява услуга с качество, както следва:

      5.1.1. фактор за оценка на преноса на глас (R фактор) – не по-малък от 75.

      5.1.2. еднопосочно закъснение – не по-голямо от 150 ms.

   5.2. Да осигурява качество на обслужването, както следва:

      5.2.1. време за първоначално включване – до 5 работни дни след получаване на валидна заявка за първоначално предоставяне на услугата.

      5.2.2. време за отстраняване на повреди – от 8 часа до 3 календарни дни.

      5.2.3. процент неуспешни повиквания – до 1%.

      5.2.4. време за установяване на връзката – до 10 секунди.

      5.2.5. време за установяване на връзка (отговаряне) при повикване за услуги чрез оператор – до 12 секунди.

      5.2.6. време за установяване на връзка (отговаряне) при повикване към телефонни справочни услуги – до 12 секунди.

      5.2.7. процент жалби относно коректността на сметките – 0.2%.

      5.2.8. брой повреди на абонатна линия – до 3%.

II. Услуги, предоставяни от ВИМОБАЙЛ

6. ВИМОБАЙЛ предоставя услуги на крайните си потребители при условията на действащото законодателство, включително Закона за електронните съобщения и подзаконовите нормативни актове и административни актове по неговото прилагане.

7. ВИМОБАЙЛ предоставя чрез Мрежата електронни съобщителни услуги съгласно издаденото му разрешение за използване на индивидуално определен ограничен ресурс номера, с цел предоставяне на фиксирана гласова телефонна услуга, технологичните възможности на Мрежата, както следва:

   7.1. фиксирана гласова телефонна услуга, осигуряваща възможност за осъществяване и получаване на повиквания в неподвижна крайна точка от крайни потребители на фиксираната електронна съобщителна мрежа на Вимобайл за провеждане на селищни, междуселищни разговори в мрежата на Вимобайл и международни разговори;

   7.2. фиксирана телефонна услуга, осигуряваща възможност за осъществяване и получаване на повиквания от крайния потребител на фиксираната електронна

съобщителна мрежа на Вимобайл към потребители на мрежите на други предприятия, предоставящи електронни съобщителни услуги, с които Вимобайл има сключени договори за взаимно свързване на електронни съобщителни мрежи (в съответствие с обхвата на конкретния договор за взаимно свързване);

7.3. услуги за осъществяване на спешни повиквания. ВИМОБАЙЛ осигурява безплатен достъп до услугите за спешни повиквания към единен европейски номер за спешни повиквания 112, както и до службите "Спешна медицинска помощ", Национална служба "Полиция" и Национална служба "Пожарна безопасност и защита на населението" до окончателно прекратяване на индивидуалния договор между крайния потребител и ВИМОБАЙЛ ли до прекратяване ползването на предплатената услуга от Потребителя.

7.4. международни електронни съобщителни услуги.

7.5. запазване на географксия национално значимия номер на крайния потребител при промяна на Доставчика на фиксирана гласова телефонна услуга.

7.6. пренос на данни.

8. ВИМОБАЙЛ има право да уведомява крайните си потребители за предоставяни от него нови услуги и промоции по един от следните начини:

- чрез електронна поща.
- с кратко съобщение (SMS) на мобилен номер, предоставен за целта от крайния потребител.
- с мултимедийно съобщение (MMS), на мобилен номер, предоставен за целта от крайния потребител.
- чрез гласово или видео повикване към крайния потребител, на мобилен номер, предоставен за целта от крайния потребител.

9. ВИМОБАЙЛ предоставя и следните услуги:

Представяне на идентификация на линията на викащия (CLIP), чрез която абонатния номер на викащия потребител се изписва на дисплея на крайното устройство на викания потребител. ВИМОБАЙЛ осигуряват CLIP по време на позвъняването и го запазват непроменен по време на разговора. Блокиране на идентификация на линията на викащия (CLIR), чрез която викащия потребител може да блокира изписването на абонатния си номер на дисплея на викания потребител. ВИМОБАЙЛ осигуряват на крайните потребители възможност да активират по достъпен начин и безвъзмездно услугата CLIR за всички повиквания чрез избиране на код или заявка за активиране, за за всяко повикване, чрез избиране на код.

10. Услугите по чл. 7 могат да бъдат ползвани от крайните потребители чрез различни абонаментни и тарифни планове, пакети и условия, предлагани съобразно търговската политика на ВИМОБАЙЛ. Подробна информация за услугите, условията и цените за тяхното ползване се предоставя в търговската мрежа на ВИМОБАЙЛ, чрез информационни брошури и материали, издавани от ВИМОБАЙЛ, както и чрез телефонния номер, електронния адрес и факс номера по чл. 12, както и на Интернет страницата на ВИМОБАЙЛ, на адрес www.vmobile.eu.

11. ВИМОБАЙЛ не носи отговорност за качеството на услугите, предоставяни чрез друга мрежа.

12. ВИМОБАЙЛ предоставя на крайните потребители 24 (двадесет и четири) часа в денонощието, 7 (седем) дни в седмицата достъп до телефонен номер +359 2 9198 700, факс номера: +359 2 945 44 54 и до електронните адреси на страницата си www.vmobile.eu за предоставяне на информация във връзка с услугите или за сигнализиране за наличие на повреди.

13. Видовете услуги, ползувани от крайния потребител по даден договор, могат да бъдат изменяни чрез допълнителни споразумения между ВИМОБАЙЛ и крайния потребител, които стават неразделна част от договорите.

III. Индивидуален договор

14. Взаимоотношенията между ВИМОБАЙЛ и абоната се уреждат с индивидуални писмени договори.

    14.1. (Нова – в сила от 30.03.2012 г.) Абонатите имат възможност за сключване на договор за услуги с първоначален срок, не по-дълъг от две години.

    14.2. (Нова – в сила от 30.03.2012 г.) Абонатите имат възможност да сключат договор за услуги със срок от една година.

    14.3. (Нова – в сила от 30.03.2012 г.) Договорът при общи условия влиза в сила в 7-дневен срок след сключването му, или незабавно, ако абонатът изрично е заявил писмено желание договорът да влезе в сила незабавно. Договорът влиза в сила незабавно във всички случаи когато ВИМОБАЙЛ предоставя на абоната крайни устройства, както и в случаите, когато услугите по договора са свързани с ползване на крайно устройство, предоставено от ВИМОБАЙЛ или когато абоната/потребителя пренася Номер/а в мрежата на ВИМОБАЙЛ или в случаите на продажба от разстояние, за които се прилага редът, предвиден в Закона за защита на потребителите.

    14.4. (Нова – в сила от 30.03.2012 г.) В 7-дневния срок по т. 14.3 когато е приложим, абонатът има право едностранно да се откаже от ползване на услуги, без да дължи неустойки. Отказът от ползване на услуги се извършва в писмена форма, в същия център за обслужване на клиенти на ВИМОБАЙЛ, в който абонатът е сключил договора за услуги.

15. Настоящите Общи условия са неразделна част от договорите.

16. При сключването на договор крайния потребител е длъжен да посочи идентификационните си данни и да удостовери верността, им чрез предоставяне на ВИМОБАЙЛ на следните документи:

    16.1. За физически лица - валиден български документ за самоличност с вписан постоянен адрес на лицето на територията на Република България. за чужди граждани, продължително или постоянно пребиваващи в страната – документ за продължително или постоянно пребиваване, с вписан настоящ адрес.

    16.2. За юридически лица и еднолични търговци, а) които са регистрирани или съответно пререгистрирани в търговския регистър на Агенцията по вписванията, съгласно Закона за търговския регистър (ЗТР) – Единен идентификационен код, копие от удостоверение за регистрация по Закона за данък върху добавената стойност

(ЗДДС), съдържащо идентификационен номер по ДДС (не се изисква, ако търговецът не е регистриран по ЗДДС), пълномощно, удостоверяващо представителната власт на трети лица, извън тези, които представляват по закон съответното юридическо лице или едноличен търговец и валиден документ за самоличност на представителя, съответно на упълномощеното лице; б) За лица, които подлежат на регистрация от компетентния съд и за такива, които не са подали заявление за пререгистрация по ЗТР (до изтичане на определения в ЗТР срок) или законът не предвижда извършването на пререгистрация - удостоверение за актуално състояние, издадено в срок до 6 месеца преди датата на сключване на договора за Услугата; копие от карта за регистрация в регистър БУЛСТАТ; копие от удостоверение за регистрация по Закона за данък върху добавената стойност (ЗДДС), съдържащо идентификационен номер по ДДС (при наличие на такава регистрация); пълномощно, удостоверяващо представителната власт на трети лица, извън тези, които представляват по закон съответното юридическо лице или едноличен търговец и валиден документ за самоличност на представителя, съответно на упълномощеното лице; в) Други юридически лица или организации, които нямат статут на юридическо лице (държавни или общински органи и администрации, създадени по силата на закон или друг нормативен акт, клонове, търговски представителства, сдружения и др.) - с копие от акта, с който са създадени; копие от карта за регистрация в регистър БУЛСТАТ; посочване на седалище и адрес на управление, трите имена на представляващия и/или копие от акта за назначаване на представляващия; пълномощно или друг валиден акт, удостоверяващ представителната власт на трети лица, извън тези, които представляват по закон съответното юридическо лице или организация и валиден документ за самоличност на представителя, съответно на упълномощеното лице.

16.3. Лица упражняващи свободни професии, регистрирани земеделски производители и други – ЕГН/БУЛСТАТ.

17. При сключване на индивидуален договор, ВИМОБАЙЛ може да изисква и други документи от крайния потребител, извън посочените в чл. 16, при спазване на разпоредбите на действащото законодателство и настоящите Общи условия.

18. Индивидуалният договор се сключва за срок от 1 /една/ година, като ако договорът не бъде прекратен преди изтичане на този срок, той се превръща в безсрочен, освен ако друго е уговорено между страните изрично и писмено.

19. При промяна на данните по чл. 16. крайният потребител следва да уведоми ВИМОБАЙЛ за настъпилата промяна в срок от 7 дни от настъпване на промяната.

20. ВИМОБАЙЛ има право писмено да упълномощава трети лица да сключват от негово име договори с Потребители, желаещи да ползуват предоставяните от ВИМОБАЙЛ услуги, да извършват дейности по упражняване на негови права и/или изпълнение на негови задължения по съответни договори, както и да събират плащания от крайните потребители по договорите за услуги от негово име.

21. Крайните потребители нямат право да прехвърлят на трети лица изцяло или частично правата и/или задълженията си по писмения си договор с ВИМОБАЙЛ, освен ако последният е дал предварително изричното си писмено съгласие за осъществяване на прехвърлянето.

IV. Цени

22. Цените на услугите се определят от ВИМОБАЙЛ съгласно Закона за електронните съобщения. ВИМОБАЙЛ предоставя безплатно тази информация на крайните потребители във всички търговски центрове на неговите дистрибутори и партньори.

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

24. Дължимите от абоната цени са:

    24.1. месечна абонаментна цена.

    24.2. месечна цена за наем на оборудване, предоставено от ВИМОБАЙЛ, ако е предоставено такова.

    24.3. месечна цена за проведени разговори.

    24.4. еднократна потребителска цена за преносимост на номер/а, ако е определена такава и в случай, че ВИМОБАЙЛ е приемащ доставчик.

25. Тарифирането на проведените разговори на крайния потребител се извършва на базата на продължителността им. За продължителност на разговор се определя периода между получаването на сигнал за установяване на връзка, получен от повикваната страна (Б-потребител) и получаването на сигнал за разпадане на връзката. Разпадане на връзката може да бъде предизвикано както от А-потребител, така и от Б-потребител, като самото разпадане се счита осъществено към момента на първо прекъсване, независимо дали е предизвикано от А-потребител или Б-потребител.

26. Цените на услугите се посочват в действуваща към момента на ползуването на услугите ценова листа на ВИМОБАЙЛ, публикувана на интернет страницата на Вимобайл.

27. ВИМОБАЙЛ запазва правото си да променя едностранно по всяко време ценовата си листа, като публикува информация за всяка промяна на страницата си в интернет страницата си www.vmobile.eu или на достъпно място в разплащателните офисите. Изменението на ценовата листа влиза в сила в срок от 7 (седем) дни след оповестяването им по посочените начини. За крайни потребители с вече сключени договори промяната влиза в сила след сключване на допълнително споразумение към индивидуалния договор.

28. ВИМОБАЙЛ издава фактура за дължимите от абоната суми за ползваната услуга на отчетната дата на крайния потребител. За отчетна дата се счита датата, на която услугата е предоставена на Потребителя за първи път и е започнала да се ползва.

29. Цената за свързване към обществената електронна съобщителна мрежа на ВИМОБАЙЛ, месечната абонаментна цена и месечна наемна цена за предоставено оборудване /ако е предоставено такова/ се заплащат се през текущия месец на ползване на услугата, като по съгласие на страните същите могат да се предплащат.

30. ВИМОБАЙЛ има право да въвежда кредитен лимит за определени абонати, в зависимост от тяхното финансово състояние и платежоспособност. ВИМОБАЙЛ има право да прекъсне предоставянето на услугата на абоната при достигане на определен кредитен лимит. При заплащане на дължимата сума от абоната услугата се възобновява.

V. Заплащане на услугите

31. При ползване на услуги чрез индивидуален договор заплащането на ползваните услуги се извършва въз основа на фактура, която се издава ежемесечно на името на абоната. Неполучаването на фактурата не освобождава потребителя от задължението му за плащане на дължимите суми.

32. Месечна цена за наем на оборудване, ако е предоставено от ВИМОБАЙЛ, и месечната цена за проведените разговори се заплащат от абонатите в 15 (петнадесет)-дневен срок от издаването на съответните фактури. При неспазване на срока крайният потребител дължи неустойка за забава в размер на законната лихва за всеки ден закъснение.

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

    33.1. в брой - във всички търговски центрове на дистрибуторите и партньорите на ВИМОБАЙЛ.

    33.2. по банков път – по банковата сметка, посочена в издадената от ВИМОБАЙЛ фактура за дължимите от крайния потребител суми.

    33.3. чрез електронни разплащания.

34. Месечните сметки на абоната могат да бъдат оспорени пред ВИМОБАЙЛ след датата на издаване на фактурата. Оспорването не освобождава крайния потребител от задължението за плащане на дължимите суми.

35. ВИМОБАЙЛ предоставя безвъзмездно подробно месечно извлечение (детайлизирана справка) за използваните през съответния таксуващ период услуги и дължимите за тях суми. Абонатът има право изрично да заяви, че не желае да получава детайлизирана справка.

VI. Права и задължения на ВИМОБАЙЛ

36. ВИМОБАЙЛ има право:

    36.1. Да получава в срок всички дължими от абоната суми за ползването на предоставените услуги и да спре достъпа до предоставяните услуги, както и да препрати договора, при неплащане на дължими суми, в определените за това срокове.

    36.2. Да изключва от мрежата технически неизправни крайни устройства и такива с параметри, неотговарящи на съществените изисквания за съответствие съгласно Наредба за съществените изисквания за оценяване на съответствието на радио съоръжения и крайни електронни съобщителни устройства.

    36.3. Да прекрати достъпа до услугите, предоставяни чрез Мрежата, на крайния потребител, за когото е установено и доказано, че виновно системно нарушава и застрашава или пречи на нормалното ползване на услугите от страна на други крайни потребители.

    36.4. Да ограничи достъпа до част от услугите или да прекрати договора за услуги в случай, че има достатъчно основания да счита, че абонатът/потребителят осъществява трафик с цел реализиране на собствена печалба или увреждане правата и интересите на ВИМОБАЙЛ.

    36.5. Да спира временно предоставянето на услугите при необходимост от провеждане на профилактика и ремонти на мрежата си, както и поради необходимост от извършване на действия за развитие на тази мрежа.

36.6. Да събира, обработва, съхранява и използва лични данни на крайните си потребители, необходими за предоставяне на услугите, за разплащане и издаване на фактури за предоставяните Услуги и изготвяне на абонатните сметки, при спазване на изискванията на ЗЕС и Закона за защита на личните данни.

36.7. Да променя предоставените номера, в случай че това се налага в резултат от промени в действащото законодателство, изменения на Разрешението или при технологична необходимост, породена от структурни промени в мрежата. Промяната на номерата се извършва след предварително писмено уведомяване на засегнатия абонат е срок не по-малък от един месец, преди извършване на промяната;

36.8. Да събира, обработва, съхранява и използва лични данни на крайните си потребители си, необходими за предоставяне на услугите, за разплащане и издаване на фактури за предоставяните услуги и изготвяне на абонатните сметки, при спазване на изискванията на ЗЕС и Закона за защита на личните данни;

36.9. Да използва предоставените при сключване на договор с абоната данни: име (за физическите лица - лично и фамилно; за юридически лица, еднолични търговци и други организации – наименование), адрес и телефонен номер с цел публикуването им в телефонен указател или за предоставяне на телефонни справочни услуги от ВИМОБАЙЛ. Данните посочени в предходното изречение могат да бъдат използвани от ВИМОБАЙЛ и за представянето им на други предприятия, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги за издаване на телефонен указател или за предоставяне на телефонни справочни услуги при спазване на изискванията на ЗЕС, на действащото българско законодателство. ВИМОБАЙЛ има право да използва данните по тази точка и/или да ги предоставя на трети лица, само ако абонатът изрично е поискал вписването на част или всички данни или писмено е изразил съгласие данните му да бъдат предоставени на други предприятия;

36.10. Самостоятелно или чрез друго лице/а да изготвя първоначална и текуща кредитна оценка на Абонатите за ползване на услугите, предоставени от ВИМОБАЙЛ, с оглед преценка събираемостта на вземанията, както и оценка на крайните потребители за маркетингови проучвания и за изготвяне на потребителски профили според индивидуалните им интереси. В зависимост от резултатите от кредитната оценка, ВИМОБАЙЛ има право:

36.10.1. да откаже свързване към мрежата;

36.10.2. да предостави достъп само до част от услугите;

36.10.3. да предостави достъп до Мрежата след внасяне на определена от ВИМОБАЙЛ гаранционна сума;

36.10.4. да изиска гаранционна сума в зависимост от кредитната оценка на абоната;

36.10.5. да изиска незабавно плащане на всички суми, дължими за ползване на услугат към този момент.

ВИМОБАЙЛ се задължава:

36.11. да осигурява качествени електронни съобщителни услуги, включително информационни услуги (справки) 24 часа на денонощие, 7 дни в седмицата, в зоните на обслужване на мрежата, освен в случаите на непреодолима сила.

36.12. да отстранява в най-краткия практически възможен срок повредите в мрежите.

36.13. да обявява номер/а по чл.12, на които абонатите/потребителите могат да се обаждат в случай на възникнали повреди, както и при оплаквания или въпроси.

36.14. в случай на планирано прекъсване или влошено качество на услугите при извършване на профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на мрежите

ВИМОБАЙЛ е длъжен да уведомява предварително абонатите/потребителите в засегнатия район включително и за сроковете на прекъсването или влошаването на качеството на услугата, по начин, който е максимално достъпен.

36.15. да гарантира тайната на съобщенията, която обхваща съдържанието на съобщението, вида на предоставената услуга и всички данни, които са свързани с нейното предоставяне, като предприема всички необходими технически и организационни мерки за това.

36.16. да предоставя безплатно на крайния потребител достъп до услугите за спешни повиквания до прекратяване на договора по реда на Общите условия.

36.17. да уведомява крайните потребители за изменение на настоящите Общите условия в срок не по-кратък от 30 дни преди влизането им в сила, като ги публикува на интернет страницата си и ги представи на видно място в търговските си офиси.

36.18. да уведомява писмено крайния потребител при искане на достъп до негови помещения.

36.19. предоставяне на достъпна информация за възможността за използване на функциите на електронната съобщителна мрежа при предоставяне на обществени телефонни услуги "идентификация на линията на викащия" (CLI) и "идентификация на свързаната линия" (COL).

36.20. предвапрително и по подходящ начин (чрез писмо с обратна разписка, записващ се телефонен разговор, писмо по електронната поща на посочен адрес от абоната електронен адрес за контакти и др.) да информира абоната, че ще предприеме действия по извънсъдебно събиране на негови неплатени парични задължения, включително и когато за целта ще се ползват услугите на трети лица (кредитни бюра, агенции за събиране на вземания и други). Информацията по предходното изречение задължително съдържа и данни за точния размер на претендираните парични задължения, за основанието, от което произтичат, както и за третото лице, което ще събира вземането.

VII. Права и задължения на абоната/потребителя

37. Абонатът/потребителят има право:

37.1. да ползват услугата в съответствие с действащото законодателство на Република България, сключените договори с ВИМОБАЙЛ и настоящите Общи условия.

37.2. на жалби до ВИМОБАЙЛ и/или до Комисията за регулиране на съобщенията.

37.3. да получават от ВИМОБАЙЛ информация и отговори на поставени проблеми, свързани с ползването на услугите.

37.4. да заплаща определена съгласно действащата ценова листа на ВИМОБАЙЛ цена, да получава подробни извлечения по всяка фактура и получава безвъзмездно достъп до информация в електронен вид относно месечните сметки за ползваните

услуги. Всички данни за изготвяне на подробно извлечение се съхраняват от ВИМОБАЙЛ за срок не по-малък от 6 /шест/ месеца.

37.5. да поискат писмено от ВИМОБАЙЛ предприемане на мерки за предотвратяване на обезпокоителни повиквания.

37.6. да запази национално значимия си номер при смяна на Доставчика с друг Доставчик, предоставящ фиксирана гласова телефонна услугав съответствие с изискванията на разделите VIII и IX от настоящите Общи условия.

38. Абонатът/Потребителят е длъжен:

38.1. да спазва клаузите на тези Общи условия и на индивидуалния договор, както и на всички допълнителни споразумения, молби или други писмени документи, обвързващи ВИМОБАЙЛ и крайния потребител.

38.2. да заплаща определените от ВИМОБАЙЛ цени по начин и в срокове за плащане, посочени в тези Общи условия, освен ако не е указано нещо различно във фактурата.

38.3. не трябва да извършва или да допуска неправомерни действия от неговия телефонен номер, включително предаване на обезпокоителни, заплашителни или обидни съобщения, с които се увреждат или могат да бъдат увредени правата, свободите и доброто име на гражданите, както и неверни повиквания за спешна помощ, пожар, злополука и други подобни.

38.4. не може да извършва, генериране, терминиране или пренос на трафик от/към/ в мрежите на ВИМОБАЙЛ с цел реализиране на печалба за абоната или за друго лице, различно от ВИМОБАЙЛ.

38.5. да не извършва действия, които пречат на нормалното функциониране на мрежата и ползването на услугите.

38.6. да предоставя възмездно на трети лица услугата, както и други услуги, свързани с предоставените им от ВИМОБАЙЛ номера, без предварителното писмено разрешение на ВИМОБАЙЛ.

38.7. да не използва крайни устройства, които не са с оценено съответствие съгласно разпоредбите на действащото законодателство.

38.8. да съобщава в 7 /седем/ дневен срок от настъпване на промяната, в писмена форма за всяка промяна в данните, посочени в индивидуалния договор /наименование, адрес, представляващи, адреси за контакт и т.н./.

38.9. да заяви изрично с писмена молба съгласно образец, утвърден от ВИМОБАЙЛ:

38.9.1. че желае изцяло или отчасти негови данни да бъдат включени в телефонен указател, издаван от ВИМОБАЙЛ, както и в обществено достъпен указател, издаван от трето лице в печатна или електронна форма, или данните му да бъдат използвани за предоставяне на телефонни справочни услуги. Абонатът/потребителят може да иска проверка, промяна или заличаване изцяло или частично на вече вписани или включени данни. Упражняването на правата по настоящата точка е безплатно за абоната;

38.9.2. искане за включване на допълнителни данни за него и други лица, ползващи съвместно с него абонатната линия, само след тяхното предварително писмено съгласие за това, при условия, определени в ценовата листа на ВИМОБАЙЛ.

38.9.3. в телефонния указател се включват минимално необходими данни за:

a) физически лица – име (лично и фамилно), адрес и телефонен номер;

b) еднолични търговци и юридически лица – фирма, адрес и телефонен номер.

38.9.4. Крайният потребител може да поиска проверка, промяна или заличаване изцяло или частично на вече вписани или включени в телефонния указател минимално необходими данни. Заличаването изцяло или частично или промяната на вписани в телефонния указател минимално необходими данни е безвъзмездно за Абоната;

38.9.5. В телефонния указател могат да бъдат включени и допълнителни данни, в случай че крайният потребител е поискал това, при условия, определени в ценовата листа на ВИМОБАЙЛ. Допълнителните данни съдържат информация за други телефонни номера на абоната, номер на факс, адрес на електронната поща, професия, предмет на дейност (за абонатите – еднолични търговци, юридически лица) и други. Крайният потребител може да поиска проверка, промяна или заличаване изцяло или частично на вече вписани или включени в телефонния указател допълнителни данни. Заличаването, изцяло или частично, или промяна на вписани в телефонния указател допълнителни данни става при условия, определени в ценовата листа на ВИМОБАЙЛ;

38.9.6. Данните по т. 38.9.3. се заличават или изменят при издаване на нов или при актуализиране на съществуващото печатно издание на телефонен указател;

VIII. Взаимоотношения на абоната/потребителя с ВИМОБАЙЛ в качеството му на приемащ доставчик

40. Процедурата по пренасяне на номер започва с писмено заявление, подадено от крайния потребител до ВИМОБАЙЛ. Заявлението следва да бъде съгласно образец, изготвен от ВИМОБАЙЛ. Образец на заявлението за пренасяне на географски номер може да бъде намерен във всеки от търговските офиси на ВИМОБАЙЛ.

40.1 Заявлението трябва да съдържа най-малко следните реквизити:

40.2. Данни за крайния потребител, в зависимост от вида му, както следва:

- за крайни потребители - физически лица български граждани - трите имена, ЕГН, номер на лична карта, дата и място на издаване на документа, постоянен адрес на територията на Република България.
- за крайни потребители - физически лица чуждестранни граждани - имена, ЛНЧ (в случай че е налице такъв), номер на валиден документ за самоличност, дата и място на издаване на документа, постоянен адрес на територията на Република България (за чуждестранни граждани, продължително пребиваващи в страната – с вписан настоящ адрес).
- за крайни потребители - физически лица, упражняващи свободна професия или занаятчийска дейност – трите имена, код по регистър БУЛСТАТ и служебен адрес на практиката.
- за крайни потребители - лица, които са регистрирани в търговския регистър на Агенцията по вписванията, съгласно Закона за търговския регистър - фирма /наименование/, ЕИК, ДДС номер (само за търговци, които са регистрирани по ДДС) и законен представител.

- за крайни потребители - лица, които са регистрирани от съответния окръжен съд и не са подали заявление за регистрация или пререгистрация по Закона за търговския регистър (до изтичане на вакантния период по § 4, ал. 1 от ДР на посочения закон), законът не предвижда извършването на пререгистрация, или законът предвижда единствено регистрация в регистър БУЛСТАТ и в НАП за целите на данъчното облагане - фирма /наименование/, седалище и адрес на управление, фирмено дело, код по БУЛСТАТ, ДДС номер (само за търговци, които са регистрирани по ДДС) и законен представител.
- за крайни потребители - други юридически лица или организации, които нямат статут на юридическо лице (държавни или общински органи и администрации, създадени по силата на закон или друг нормативен акт, клонове, търговски представителства, сдружения и др.) – актът, с който са създадени, регистрация в регистър БУЛСТАТ, посочване на седалище и адрес на управление, трите имена на представляващия и/ или посочване на акта за назначаване на представляващия, пълномощно или друг валиден акт, удостоверяващ представителната власт на трети лица, извън тези, които представляват по закон съответното юридическо лице или организация и посочване на валиден документ за самоличност на представителя, съответно на упълномощеното лице.

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

40.4. Телефонен номер за връзка с крайния потребител.

40.5. Подпис, дата и точен час на подаване на заявлението.

40.6. Декларация от крайния потребител, че посочените от него данни в заявлението са верни.

40.7. Писмено съгласие от страна на крайния потребител 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 ВИМОБАЙЛ, както и декларация от страна на крайния потребител, че ще изпълни всички задължения, произтичащи от индивидуалния му договор с Даряващия доставчик.

40.8. 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 ВИМОБАЙЛ, съгласно чл.40.9. по-долу се считат оттеглени.

40.9. Упълномощаване на ВИМОБАЙЛ да прекрати договорните взаимоотношения между крайния потребител и Даряващия доставчик.

40.10. Съгласие от крайния потребител за предоставяне от страна на Даряващия доставчик на ВИМОБАЙЛ, на данни на крайния потребител, включително необходимите лични данни.

40.11. (Нова – в сила от 30.11.2012 г.) Писмено съгласие от страна на крайния потребител за стартиране на процедурата по пренасяне от момента на подаване на заявлението за пренасяне.

40.12. (Нова – в сила от 30.11.2012 г.) Писмено съгласие от страна на крайния потребител за стартиране на процедурата по пренасяне 7 дни след подаване на заявлението за пренасяне. В този случай, процедурата по пренасяне на номерата се стартира в първия ден след изтичане на 7-дневния срок.

40.13. Възможност крайния потребител 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.

41. Заявлението трябва да отговаря и на следните условия:

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

41.2. Броят на номерата, които могат да бъдат включени в заявлението не е ограничен и зависи единствено от крайния потребител.

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

41.4. Заявлението за пренасяне на номер/а се подава лично от крайния потребител или пълномощник на крайния потребител в центрове за обслужване на клиенти на ВИМОБАЙЛ. Заявлението може да се подава и при изрично оправомощен дистрибутор или при търговски представител на ВИМОБАЙЛ. 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.

41.5. При подаване на заявлението за пренасяне на номер от краен потребител, лицето, приело заявлението извършва проверка на идентификацията на абоната/потребителя, като представя за проверка документи, удостоверяващи данните му, включени в заявлението за преносимост.

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

42. (Изм. – в сила от 30.11.2012 г.) В 7-дневния срок по ал. 40.12, когато е приложим, потребителят може да упражни правото си по чл. 228, ал. 5 от Закона за електронните съобщения, като оттегли подаденото заявление за пренасяне. В случай на оттегляне на заявлението за пренасяне съобразно предвиденото в настоящите Общи условия, заплатената потребителска цена по пренасянето не подлежи на възстановяване.

43. (Изм. – в сила от 30.11.2012 г.) При подаване на заявление за пренасяне на Номер/а абонатът/потребителят трябва да е ползвал услугите на Даряващия доставчик чрез съответния Номер/а.

44. ВИМОБАЙЛ в качеството му на Приемащ доставчик при подаване на заявлението уведомява по подходящ начин крайния потребител:

44.1. че крайните потребители имат възможност да запазят или сменят начина на ползване на услугите чрез индивидуален договор.

44.2. че е възможна загуба на ползвани допълнителни услуги след пренасяне на номер.

44.3. че следва да заплати на даряващия доставчик, пряко свързани с пренасяния номер и услугите, ползвани чрез него, които са с настъпил падеж преди датата на подаване на заявлението за пренасяне

44.4. че съществуват причини за забавяне на преносимостта и осъществяването й след определената крайна дата на пренасяне, както и за определената нова дата на пренасяне.

44.5. че е определена дата за прозореца на преносимост и невъзможността за достъп до мрежата в този период.

44.6. че съществува възможност за влошено качество на електронната съобщителната услуга в деня на пренасянето.

44.7. за условията и срока, при които се осъществява преносимостта на номера/та, както и че и възможността за запазване или смяна на начина на ползването на услугите при Вимобайл – абонаментът се преценява от предприятието съобразно търговската му политика.

44.8. за основанията за отказ за преносимост на номера/та.

45. (Изм. – в сила от 30.11.2012 г.) Срокът на реализация на преносимост не може да бъде по-дълъг от 3 (три) работни дни за отделни номера или до 5 (пет) работни дни за групи номера, считано от подаване на заявлението. Срокът за реализация на преносимостта може да бъде удължен с времето, през което са били налице технически проблеми в мрежата на Даряващото предприятие или в Мрежата на ВИМОБАЙЛ до отстраняването им.

46. Даряващият доставчик може мотивирано да откаже преносимост на номер/а пред ВИМОБАЙЛ само в следните случаи:

46.1. (Изм. – в сила от 30.11.2012 г.) Преди подаване на заявлението за преносимост номерът е несъществуващ или не е предоставен на краен потребител на Даряващия доставчик.

46.2. (Изм. – в сила от 30.11.2012 г.) Даряващият доставчик вече е получил от друг Приемащ доставчик искане за пренасяне на същия номер, процедурата, по което още не е приключила.

46.3. (Отм. – в сила от 30.11.2012 г.)

46.4. (Отм. – в сила от 30.11.2012 г.)

46.5. (Отм. – в сила от 30.11.2012 г.)

46.6. (Изм. – в сила от 30.11.2012 г.) Представеното от ВИМОБАЙЛ заявление съдържа непълни и/или неточни данни на абоната/потребителя: а) за физически лица: трите имена и единен граждански номер; б) за юридически лица и физически лица: еднолични търговци - наименование и съответен идентификационен код; в) за чуждестранни лица: имена и личен номер или номер на документ за самоличност. г) за организации, които нямат статут на юридически лица: съответен идентификационен код и трите имена на представляващия.

46.7. При преносимост на група номера, чиято преносимост изисква преконфигурация, не е заявено преконфигуриране или заявеното преконфигуриране не дава възможност за реализация на преносимост, както и при незаплащане на дължимата цена за преконфигурация.

47. ВИМОБАЙЛ може мотивирано да откаже преносимост само в следните случаи:

47.1. крайният потребител е недееспособен и не е надлежно представляван от трето лице.

47.2. заявлението е подадено от трето лице, което не е надлежно упълномощено от крайния потребител.

47.3. крайният потребител не е заплатил еднократна потребителска такса за преносимост на номера/та, в случай че такава се дължи.

47.4. (Изм. – в сила от 30.11.2012 г.) представените от крайния потребител данни в заявлението са непълни и/или неточни: а) за физически лица: трите имена и единен граждански номер; б) за юридически лица и физически лица: еднолични търговци - наименование и съответен идентификационен код; в) за чуждестранни лица: имена и личен номер или номер на документ за самоличност. г) за организации, които нямат статут на юридически лица: съответен идентификационен код и трите имена на представляващия.

47.5. не са представени изискуемите към заявлението документи.

47.6. налице е някое от общо приложимите основания за отказ за предоставяне на обществена телефонна услуга, предвидени в настоящите Общи условия на ВИМОБАЙЛ.

48. В случаите от чл.47. на настоящия раздел, заявлението не се разглежда до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 (тридесет) дни. Ако в този срок недостатъците не бъдат отстранени, процедурата по разглеждане на заявлението се прекратява с отказ за издаване на удостоверение за съгласие за пренасяне на номер/а или с оттеглянето на заявлението от Крайния потребител.

49. При отказ за издаване на удостоверение за съгласие за пренасяне на номер/а, се счита че е налице оттегляне и по отношение на искането за прекратяване на индивидуалния договор за услуги.

50. Заявление за пренасяне на номер/а може да бъде подавано отново, в случай че ВИМОБАЙЛ е отказало издаването на удостоверение за съгласие за пренасяне на номер/а, когато причините за отказа са отстранени.

51. ВИМОБАЙЛ се задължава да осигури равнопоставеност на Крайните потребители, които са се възползвали или са изявили желание да упражнят правото си за пренасяне на номер в мрежата му и собствените Крайни потребители.

52. ВИМОБАЙЛ сключва договор за предоставяне на услуги с Абоната, който влиза в сила под условие, в случай че процесът на преносимост завърши успешно.

53. ВИМОБАЙЛ уведомява Абоната/Потребителя за наличие на отговор по подаденото заявление за преносимост. В случай, че Абоната/Потребителя не се яви лично или чрез упълномощен представител при ВИМОБАЙЛ или негов оправомощен дистрибутор в определения срок за отстраняване на недостатъците по подаденото заявление и/или са налице неотстраними основания за отказ при ВИМОБАЙЛ или при Даряващия доставчик се счита, че е налице оттегляне на заявлението и упълномощаването за прекратяване на договорните отношения с Даряващия доставчик.

IX. Взаимоотношения на абоната/потребителя с ВИМОБАЙЛ в качеството му на даряващ доставчик

54. 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.

55. Процедурата по пренасяне на номер от мрежата на ВИМОБАЙЛ започва с писмено заявление, подадено от съответния Абонат/Потребител на ВИМОБАЙЛ по образец при Приемащия доставчик или негов оправомощен дистрибутор или търговски представител по образец на Приемащия доставчик и по начина и при условията, определени в Общите условия за взаимоотношение с крайните потребители на последния.

56. (Изм. – в сила от 30.11.2012 г.) При постъпване на заявление за преносимост, Приемащият доставчик отправя запитване в електронен формат (PDF файл) до ВИМОБАЙЛ 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 (прозорец на преносимост). Запитването се отправя в срок до 2 часа от часа на подаването му или от същия час, но в първия ден по ал. 40.12. след подаване на заявлението. Копие от заявлението за преносимост (във вид на сканиран документ) се прилага към запитването по предходното изречение.

57. ВИМОБАЙЛ може мотивирано да откаже преносимост на номер/а пред Приемащия доставчик само в следните случаи:

57.1. (Изм. – в сила от 30.11.2012 г.) Преди подаване на заявлението за преносимост номерът е несъществуващ или не е предоставен на краен потребител на ВИМОБАЙЛ.

57.2. (Отм. – в сила от 30.11.2012 г.)

57.3. (Отм. – в сила от 30.11.2012 г.)

57.4. (Изм. – в сила от 30.11.2012 г.) ВИМОБАЙЛ вече е получил от друг Приемащ доставчик искане за пренасяне на същия номер, процедурата, по което още не е приключила.

57.5. (Изм. – в сила от 30.11.2012 г.) Ако Крайният потребител е ползвал услугите на ВИМОБАЙЛ.

57.6. (Изм. – в сила от 30.11.2012 г.) Изпратеното от приемащия доставчик заявление съдържа непълни и/или неточни данни на абоната/потребителя: а) за физически лица: трите имена и единен граждански номер; б) за юридически лица и физически лица: еднолични търговци - наименование и съответен идентификационен код; в) за чуждестранни лица: имена и личен номер или номер на документ за самоличност. г) за организации, които нямат статут на юридически лица: съответен идентификационен код и трите имена на представляващия.

57.7. При преносимост на група номера, чиято преносимост изисква преконфигурация, не е заявено преконфигуриране или заявеното преконфигуриране не дава възможност за реализация на преносимост, както и при незаплащане на дължимата цена за преконфигурация.

57.8. Пренасяният номер е част от група съкратен номер.

58. В случаите по чл.57, заявлението не се разглежда от Приемащия 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 Приемащия доставчик. В случаите на отстранима причина, договорът на крайния потребител 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 ВИМОБАЙЛ е уведомил Приемащия доставчик.

59. Преконфигурирането се заявява в заявлението за преносимост, което крайния потребител подава пред Приемащия доставчик.

60. (Изм. – в сила от 30.11.2012 г.) ВИМОБАЙЛ уведомява Приемащия доставчик за обстоятелствата по чл.57, включително за размера на задълженията, както и основанията за тяхното начисляване, в срок до 6 часа считано от получаване на заявлението от Приемащия доставчик за наличие на заявление за пренасяне на номер, подадено при него. В случай че е необходимо преконфигуриране на пренасяните номера и не е заявен начин на преконфигурация от крайния потребител или заявеното от крайния потребител преконфигуриране е технически невъзможно, ВИМОБАЙЛ в срока по предходното изречение предоставя на Приемащия доставчик информация за необходимата преконфигурация, както и посочва размера на цената за преконфигуриране, дължима от крайния потребител преди извършване на преносимостта.

61. В случай че не са налице основания за отказ, ВИМОБАЙЛ и Приемащия 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.

62. Достъпът на крайния потребител до Мрежата се деактивира на датата за осъществяване на преносимост, определена от ВИМОБАЙЛ и Приемащото предприятие, за която дата крайния потребител се уведомява от Приемащото предприятие.

63. Договорните отношения на крайния потребител със ВИМОБАЙЛ по отношение на номера/та, обект на искането за пренасяне, се прекратяват с деактивиране на достъпа до мрежата на ВИМОБАЙЛ като Даряващ доставчик. Прекратяването се извършва по реда, предвиден в настоящите Общи условия и сключения между страните индивидуален договор.

64. В случай, че потребителят желае преносимост на част от всички номера, предоставени му от ВИМОБАЙЛ по индивидуалния договор, същият не се прекратява по отношение на номерата, оставащи в Мрежата. С прекратяване на достъпа до Мрежата се счита за прекратен и индивидуалният договор между ВИМОБАЙЛ и крайния потребител по отношение на съответния номер.

65. Крайният потребител има право да оттегли заявлението си за пренасяне на номер/а пред ВИМОБАЙЛ в качеството му на Даряващ доставчик или пред Приемащия доставчик не по-късно от датата, предхождаща датата, на която се осъществява преносимостта. Оттеглянето на заявлението се извършва чрез попълване и подписване на бланка-образец в стандартна форма, съгласувана между операторите.

X. Информиране за пренесени номера

66. Във връзка с предоставянето на преносимост на номера от Мрежата, ВИМОБАЙЛ се задължава при повиквания към пренесени от Мрежата номера да уведомява своите Крайни потребители, че търсеният номер е пренесен в мрежата на други доставчици, като предлага алтернативна възможност на Крайните потребители да реализират

повикването или да го прекратят. Тази услуга може да бъде деактивирана по желание на Крайния потребител.

67. Уведомяването ще се извършва чрез предупредителен звуков сигнал с продължителност 3 /три/ секунди. Сигналът ще е последван от период от 2 /две/ секунди, който дава възможност на крайните потребители за избор дали да прекратят или реализират повикването.

XI. Преносимост на номера при промяна на адреса

68. Краен потребител, който ползва номер от ВИМОБАЙЛ може да го пренесе при промяна на адрес, на който ще ползва Услугата, в рамките на същия географски национален код за направление.

69. (Изм. – в сила от 30.11.2012 г.) За да пренесе Номера си при промяна на адреса, Крайният потребител трябва да да заяви желанието си и да подпише допълнително споразумение към сключения договор. Активирането на Услугата на променения адрес се осъществява в рамките на срок от 3 (три) работни дни за отделни номера или до 5 (пет) работни дни за групи номера, считано от датата на подписване на допълнителното споразумение по предходното изречение. Цената за пренасянето на Номер/а в рамките на същия географски код за направление се определя в действащата ценова листа на ВИМОБАЙЛ.

XII. Предплатен пакет услуги (Нова – в сила от 15.02.2013 г.)

70. ВИМОБАЙЛ предоставя възможност за достъп до мрежата и ползване на услугите, предлагани от нея и чрез закупуване на предплатен пакет услуги.

71. Конкретният обем на услугите, предоставяни на потребителите, закупили предплатен пакет се определя съгласно технологичните възможности на мрежата за този вид достъп до нея, посочени в предоставените на потребителите при закупуване на пакета услуги инструкции регламентиращи реда и начина за използването му.

72. Цената на предплатения пакет се заплаща от Потребителя при закупуването му, съгласно ценоразпис на ВИМОБАЙЛ. Предплатената цена не подлежи на възстановяване.

73. Потребител, закупил предплатен пакет има право на безплатно прехвърляне от предплатена услуга към абонаментен план на ВИМОБАЙЛ по реда, посочен в гл. III от настоящите Общи условия .

XIII. Защита на личните данни

74. ВИМОБАЙЛ, като администратор на лични данни, може да събира, обработва и съхранява информацията за абонатите, която се съдържа в трафичните данни и данните за таксуване на услуга. ВИМОБАЙЛ не предоставя на трети лица тази информация, освен със съгласието на абоната/потребителя и/или в предвидените от закона случаи.

75. С оглед предоставянето на услугата, ВИМОБАЙЛ има право да събира, обработва, използва и съхранява следните данни:

    75.1. номер на повикващата и повикваната страна: идентичност и вид на крайното устройство.

    75.2. име и адрес на крайния потребител.

75.3. начало и продължителност на разговора.

75.4. вид на използваните съоръжения.

75.5. други данни, необходими за изграждане и поддържане на връзката, за таксуване на услугата и изготвяне на абонатните сметки.

75.6. точки на взаимно свързване при осъществяване на повикването, начало и край на тяхното използване.

76. За предоставянето на услугите ВИМОБАЙЛ може да събира, обработва, използва и съхранява лични данни, данни за крайни потребители и данни за повиквания в съответствие с действащото законодателство. ВИМОБАЙЛ съхранява данните за крайните потребители, които има право да събира за период от 6 (шест) месеца след изпращане на фактурата.

77. ВИМОБАЙЛ има право да обработва данни, отнасящи се за абонати или потребители на трети лица - доставчици на услуги или други далекосъобщителни оператори, доколкото това е необходимо за изпълнение на задълженията на ВИМОБАЙЛ по договори с тях или за изпълнение на административни и нормативни актове.

78. ВИМОБАЙЛ има право да събира, съхранява, обработва и използва данни за повиквания на абонати и потребители ангажирани в електронните съобщителни услуги, за да открие и отстрани неизправности, повреди и грешки в Мрежата, за откриване и предотвратяване на незаконното използване на Мрежата и/или отделни съоръжения, когато има основание да се смята, че такива действия се извършват и това е изложено писмено от засегната страна или от компетентен орган, както и за откриване и проследяване на злоумишлени и обезпокоителни повиквания.

79. Крайният потребител се съгласява ВИМОБАЙЛ да предоставя данните за крайните потребители, които има право да събира на основание разпоредбите на Закона за електронните съобщения, на свързани лица по смисъла на Търговския закон, с оглед предоставяне на електронни съобщителни услуги, включително и за целите на изготвяне на месечните сметки и събиране на дължимите от крайните потребители суми.

XIV. Предложение, жалби и молби

80. Всеки краен потребител има право да отправя жалби, молби и предложения до ВИМОБАЙЛ и Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) във връзка с предоставяните от ВИМОБАЙЛ услуги.

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

82. Оспорването на размера на фактурата не освобождава крайния потребител 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 ВИМОБАЙЛ, оспорваната сума се приспада от стойността на следващи фактури, при наличие на такива, или се връща на крайния потребител в 30-дневен срок от изричното писмено искане на последния.

XV. Отговорности, обезщетения и неустойки

83. За виновно неизпълнение ВИМОБАЙЛ отговаря пред крайните потребители, както следва:

83.1. в случай на забава свързване към мрежата на телефонен пост (първоначално включване) след определения в чл. 5 срок, неустойка в размер на 1% от платената първоначална цена за включване за всеки ден закъснение, но не повече от сумата на самата такса.

83.2. за неотстранени повреди по мрежата и съоръженията, в резултат, на които телефонният пост не е работил повече от 4 календарни дни, считано от датата на заявяването на повредата, ВИМОБАЙЛ дължи на крайния потребител обезщетение в размер на 1/30 месечната абонаментна цена за всеки 24-часов период от момента на спиране до възстановяване на достъпа.

84. ВИМОБАЙЛ не отговаря за временна невъзможност за предоставяне на услугата при възникване на събития и обстоятелства от непреодолима сила съгласно чл.306 и следващите от Търговския закон.

85. Крайният абонат отговаря за забава в плащането на дължими суми за предоставяната услуга и за виновно причинени вреди на мрежата, както следва:

85.1. дължи неустойка в размер на законната лихва за всеки ден закъснение на плащането на дължимата сума.

86. Абонатът/потребителят отговаря за виновно причинени вреди на мрежите, в резултат от включване на крайни устройства, които не са с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове, или несъответстващи на публикуваните от ВИМОБАЙЛ технически спецификации на интерфейсите.

87. При изградена връзка, преминаваща през няколко електронни съобщителни мрежи, ВИМОБАЙЛ 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.

88. ВИМОБАЙЛ не носи отговорност за възможното влошено качество на фиксираната телефонна услуга в деня на пренасянето.

89. ВИМОБАЙЛ няма да носи отговорност при допуснати грешки или неточности в публикуваните данни в телефонния указател, дължащи се на грешни или неточни данни, подадени от абонатите или на грешни бази данни за абонати, предоставени от други предприятия.

XVI. Прекратяване на договора за услуги и спиране на достъпа до мрежата/мрежите

90. Договорът се прекратява с изтичане на определения в чл.18 срок. Преди изтичане на този срок, договорът може да бъде прекратен по начините, определени в т. 91 от тези условия или с отправяне на едномесечно писмено предизвестие от страна на абоната, като той дължи заплащане на неустойка, ако такава е определена в индивидуалния договор.

91. След изтичане на срока в чл.18 договорът може да бъде прекратен:

91.1. По взаимно съгласие на страните, постигнато в писмен вид.

91.2. С писмено предизвестие от прекратяващата страна, получено от другата страна не по-малко от 1/един/ месец преди датата на прекратяване.

92. ВИМОБАЙЛ има право да откаже сключване на договор, да прекрати едностранно индивидуалния договор или предоставянето на услугата в следните случаи:

92.1. Абонатът/потребителят не предостави един или повече от изисканите от ВИМОБАЙЛ документи за сключване на индивидуалния договор.

92.2. Абонатът/потребителят не е платил дължими суми след изтичането на сроковете за плащане по тези Общи условия.

92.3. Абонатът/потребителят е използвал при сключването на индивидуалния договор и/или при неговото изпълнение документ с невярно съдържание или подправен документ.

92.4. Абонатът/потребителят е използвал или е допускал да бъдат използвани технически средства за достъп до мрежата, които застрашават целостта, сигурността и нормалното функциониране на мрежата, или е използвал или допускал да бъдат използвани неизправни електронни съобщителни устройства/оборудване или електронни съобщителни услуги за незаконни цели.

92.5. Абонатът/потребителят е реализирал чрез Мрежата нетипичен трафик с цел реализиране на печалба за себе си или друго лице, различно от ВИМОБАЙЛ.

92.6. Абонатът/потребителят има открито производство по несъстоятелност.

92.7. Абонатът/потребителят е извършил съществено или системно нарушение на задължение по тези Общи условия.

92.8. Други основания, посочени в тези Общи условия.

93. Прекратяването в случите, описна в т. 92 от тези условия се извършва след отправяне на 15 дневно писмено предизвестие до абоната. Вимобайл си запазва правото да ограничи достъпа до всички или до част от услугите преди датата на прекратяване на договора.

XVII. Решаване на спорове

94. Спорове между страните по Договора за услуги и по настоящите Общи условия се решават чрез непосредствени преговори между тях. При непостигане на съгласие всяка от страните може да поиска съдействието на Комисията за регулиране на съобщенията или да отнесе спора пред компетентния съд в гр. София.

XVIII. Приложимо право

95. При прилагането и тълкуването на настоящите Общи условия, както и по отношение на въпроси, неуредени в тях, се прилагат разпоредбите на действуващото законодателство на Република България.

XIX. По смисъла на настоящите Общи условия посочените по-долу думи и изрази имат следното значение:

1. „Абонат” е всяко лице, което има сключен писмен договор с Вимобайл за ползване на услугата.
2. „Потребител” е лице, което ползва или заявява ползване на услугата на Вимобайл
3. „Краен потребител” е лице (абонат и/или потребител), което ползва електронните съобщителни услуги на Вимобайл, без да предоставя електронни съобщителни услуги чрез нея.

4.

5. „Предприятие” е всяко физическо лице - едноличен търговец, или юридическо лице, което предоставя електронни съобщителни мрежи и/услуги при условията на Закона за електронните съобщения.

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

7. „Идентификация на свързаната линия (COL)” е функция на мрежата, която позволява на викащия потребител да получи информация за номера, който идентифицира точката на получаване на повикването.

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

9. "Викан потребител" е потребител, към когото е адресирано повикване от викащия потребител.

10. “Обезпокоителни повиквания” са повиквания (съобщения), съдържащи заплаха за физическата цялост и телесна неприкосновеност на индивида, накърняващи доброто име или призоваващи към насилие над личността или към разпалване на расова, национална, етническа или религиозна вражда.

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

12. „Нетипичен трафик” е трафик, чийто обем значително (повече от 3 (три) пъти), надвишава обема на трафика, реализиран добросъвестно от потребителя през предходните периоди на ползване на услугата и/или трафик, който включва обаждания с приблизително еднакво времетраене, осъществявани 5 (пет) или повече пъти в рамките на 12 (дванадесет) часа към един и същи номер за услуги с добавена стойност.

13. „Крайно устройство с оценено съответствие и пуснато на пазара, съгласно действащите нормативни актове” е крайно устройство, което е с оценено съответствие, съгласно Наредбата за съществените изисквания и оценяване на съответствието на радиосъоръжения и крайни далекосъобщителни устройства. Пуснатите на пазара устройства, са съпроводени с декларация за съответствие на производителя/вносителя и трябва да имат българска маркировка за съответствие “Co” и съответните означения. Допустимо е означенията да са върху опаковката или съпровождащите радиосъоръжението документи – тип устройство, модел, производител, вносител, фабричен номер. означение за използване по предназначение.

14. „Даряващо предприятие”, „Донор” или Даряващ доставчик” е предприятието, от чиято мрежа географксия номер се пренася в друга мрежа.

15. „Номер” е национално значим номер от предоставения номерационен ресурс на предприятие, предоставен за ползване от предприятието на потребител.

16. „Приемащо предприятие” или „Приемащ доставчик” е предприятието, в чиято мрежа се пренася географския номер.

17. “Преносимост на номерата” е процес, който позволява на потребителите на предприятията – доставчици на фиксираа гласова телефонна услуга да запазват номерата си при смяна на предприятието, предоставящо обществена телефонна услуга.

18. “Пренесен номер” е географски номер, който е бил подложен на пренасяне от една в друга обществена фиксирана електронна съобщителна мрежа.

19. “Прозорец на преносимостта” е определен период от време в процеса на пренасяне на Номер от момента на активиране на достъпа на потребителя от предприятието на Приемащата мрежа до момента на актуализиране на базите данни на всички предприятия с номера за направление към приемащата мрежа.

20. „Системно нарушение” означава нарушение на задължение по тези Общи условия или по индивидуален договор/и, допуснато три или повече пъти в продължение на 1 (една) година.

21. “Съществено нарушение” означава:

    1. нарушение на което и да е задължение по тези Общи условия или по индивидуален договор/и, което прави изцяло невъзможно неговото изпълнение.

    2. действие или бездействие, с което сериозно се засягат правата на другата страна.

22. “Средства за комуникация от разстояние” са адресирани и неадресирани печатни материали, стандартно писмо, реклама в пресата с купон за поръчка, каталог, телефон (със или без участието на човек), радио, телевизия, видеотелефон, видеотекст, компютър, електронна поща, интернет, факс и всяко друго средство извън посочените, което може да се използва за сключване на договор за продажба от разстояние.