

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ФИКСИРАНИ ГЛАСОВИ ТЕЛЕФОННИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ НЕТ ИС САТ ООД

1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. (изм. 28.02.2012) С настоящите ОБЩИ УСЛОВИЯ се уреждат взаимоотношенията между НЕТ ИС САТ ООД, вписано в търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 121516804, със седалище и адрес на управление, както и адрес за контакти, гр. София, ул. „Хайдушка поляна“ No 57-59, , телефон: (02)4340123 ,факс: (02)4340490 електронна поща: contacts@netissat.bg, притежател на Разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс - номера, за осъществяване на обществени електронни съобщения чрез обществена електронна съобщителна мрежа и предоставяне на фиксирана телефонна услуга № 01310/06.11.2008г., наричано по-долу за краткост НЕТ ИС САТ, с потребителите на фиксирани гласови телефонни услуги (наричани по-долу „услуги“ или „услугата“), предоставяни от НЕТ ИС САТ.

1.2. „Потребител“ на услугите по смисъла на настоящите Общи условия означава физическо или юридическо лице, приело настоящите Общи условия чрез договор и ползващо услугите, предоставяни от НЕТ ИС САТ.

1.3. Настоящите Общи условия са задължителни за НЕТ ИС САТ и Потребителите, което се удостоверява с подписите им в договора за предоставяне на услугите.

1.4. Приемането на настоящите Общи условия от крайните потребители се извършва в писмена форма.

1.5. По смисъла на настоящите Общи условия за писмена форма се счита и наличието на волеизявления на страните, извършени в електронна форма.

2. ДОГОВОР ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИТЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИ

2.1. (изм. 28.02.2012г) Взаимоотношенията между НЕТ ИС САТ и Потребителите се уреждат с писмени договори. Настоящите Общи условия са неразделна част от договорите. Индивидуалният договор влиза в сила в 7-дневен срок след сключването му, освен ако абонатът изрично не е заявил писмено желание договорът да влезе в сила незабавно. В случай, че абонатът е изявил желание договорът да влезе в сила незабавно, услугата се активира в срок от 24 часа от подписване на договора. В случай, че абонатът не е изявил желание за незабавно влизане в сила на договора, услугата се активира до 24 часа след изтичане на 7-дневния срок от подписване на договора. В седмодневния срок абонатът има право да прекрати договора, без да дължи неустойки. Прекратяването на договора се извършва в писмена форма в търговския обект, в който е закупена услугата. Когато при подписване на договора се предоставят и крайни устройства, дружеството може да откаже да подпише договора, ако потребителят не желае договорът да влезе в сила незабавно. В случаите когато, е необходимо първоначално свързване, услугата се активира до 24 часа от крайния срок за извършване на първоначалното свързване, предвиден в настоящите Общи условия.

2.2.(изм.28.02.2012 г.)Договорът по т.2.1 е с първоначален срок не по-дълъг от две години. Потребителите имат възможност да сключат договор със срок до една година. Потребителите могат да прекратят договора в първоначалния му срок, като заплащат неустойка в размер на оставащите месечни такси до края на първоначалния срок на договора. Един месец преди изтичане на първоначалния срок на договора, НЕТ ИС САТ се задължава да уведоми Потребителите за това. Уведомлението може да се извърши по факс, електронна поща или с писмо с обратна разписка, както и по телефон. Договорът продължава действието си като безсрочен договорпри отсъствие на писмено предизвестие за прекратяване на която и да е от страните преди изтичане на първоначалния срок на договора. При изрично писмено съгласие на абоната относно условията за продължаване, договорът може да бъде продължен с определяне на нов срок. След изтичане на първоначалния срок, когато договорът е станал безсрочен, същият може да бъде прекратен от Потребителя с отправяне на едномесечно предизвестие без заплащане на неустойки за прекратяване на договора. Във всички случаи, предизвестие трябва да бъде отправено в писмена форма, адресирано, до НЕТ ИС САТ, надлежно подписано от титулярът по договора или от изрично упълномощено от него лице с нотариално заверено пълномощно, да посочва договора, чието прекратяване се иска, датата му на сключване. Потребителят може да изрази воля договорът да бъде прекратен само по отношение на някои номера, за които се прилага договорът. По отношение на останалите номера, договорът остава в сила. Действия от пълномощници на титуляра пред НЕТ ИС САТ могат да бъдат извършвани въз основа на нотариално заверено пълномощно, от което да е видно, че съответните действия могат да бъдат извършвани от пълномощника. В търговския обект се прави копие на пълномощното, което се заверява с „вярно с оригинала“ и се подписва от пълномощника.

2.3.При сключването на договор, Потребителят е длъжен да посочи идентификационните си данни и да удостовери верността им чрез предоставяне на НЕТ ИС САТ на следните документи:

2.3.1.За физически лица – документ за самоличност;

2.3.2.За юридически лица – (а) съдебно решение за регистрация, друг еквивалентен документ, ако юридическото лице не е вписано в съдебен регистър или акт на компетентен държавен орган, (б) удостоверение за актуално състояние, издадено от компетентия съд (когато е приложимо), (в) документ за данъчна регистрация; (г) единен идентификационен код по БУЛСТАТ.

2.4.При промяна на данните по т.2.3. Потребителят следва да уведоми НЕТ ИС САТ за настъпилата промяна в срок от 7 работни дни.

2.5.НЕТ ИС САТ има право писмено да упълномощава трети лица да сключват от негово име договори с Потребители, желаещи да ползват предоставяните от НЕТ ИС САТ услуги, да извършват дейности по упражняване на негови права и/или изпълнение на негови задължения по съответни договори, както и да събират плащания от Потребителите по договорите за услуги от негово име.

2.6.Потребителите нямат право да прехвърлят на трети лица изцяло или частично правата и/или задълженията си по писмения си договор с НЕТ ИС САТ, освен ако последният е дал предварително изричното си писмено съгласие за осъществяване на прехвърлянето.

3. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ НЕТ ИС САТ

3.1. (изм. 28.02.2012) НЕТ ИС САТ предоставя чрез своята обществена далекосъобщителна мрежа фиксирани гласови телефонни услуги в съответствие с издаденото му от компетентния орган разрешение. Услугите осигуряват възможност на Потребителя да осъществява селищни, междуселищни и международни повиквания, както и повиквания към мобилни телефонни мрежи. НЕТ ИС САТ осигурява и безплатен достъп на Потребителя до услугите за спешни повиквания. НЕТ ИС САТ може да предоставя на оператора информация за местоположението на викация краен потребител. Данните за местоположението се предоставят само на съответните центрове за приемане на повиквания към единен европейски номер за спешни повиквания 112 в момента, в който повикването достигне до тях. Услугите са спешни повиквания се предоставят дори когато Потребителят няма възможност да осъществява изходящи повиквания. Услугите за спешни повиквания се предоставят до прекратяване на договора с Потребителя или прекратяването му по отношение на някои от номерата, за които договорът се прилага. Като средство за предоставяне на фиксираната телефонна услуга, НЕТ ИС САТ може да разположи крайно оборудване за достъп и съоръжения при Потребителя.

3.2. НЕТ ИС САТ предоставя Услугата с качество, отговарящо на следните показатели:

3.2.1. факторът за оценка на преноса на глас (R фактор) е не по-малък от 70;

3.2.2. еднопосочното закъснение не по-голямо от 150 ms;

3.2.3. броят на повредите на абонатна линия до 20%;

3.2.4. време за отстраняване на повреди до 15 дни;

3.2.5. процентът на неуспешни повиквания до 2%;

3.2.6. времето за установяване на връзка до 10 секунди;

3.2.7. времето за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания за услуги чрез оператор до 20 секунди;

3.2.8. времето за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания към телефонни справочни услуги до 20 секунди;

3.2.9. процентът на жалби относно коректността на сметките – 0.2%

3.2.10. време за първоначално предоставяне на услугата (откриване на телефонен пост) – до 10 календарни дни от подаване на заявлението.

3.2.11. (нова, 28.02.2012) При наличие на неизпълнение на договорени нива за качество на услугата,

продължили повече от един ден, НЕТ ИС САТ дължи на потребителя неустойка в размер на една месечна абонаментна такса.

3.3.Телефонният пост представлява съвкупност от съоръжения, осигуряващи достъп до и номер от обществената фиксирана телефонна мрежа, който след включване на абонатното крайно устройство в крайна точка на мрежата служи за осъществяване на повиквания от и към потребителя за провеждане на телефонни разговори.

3.4.Телефонният пост осигурява на потребителите достъп и свързване с мрежата, а чрез нея и до други мрежи, с които е свързана, за предоставяне на далекосъобщителни услуги.

3.5.Чрез номера на телефонния пост, потребителят се идентифицира в мрежата за осъществяване на повиквания от и към него.

3.6.Един телефонен пост може да бъде открит на името само на едно физическо или юридическо лице.

3.7.На името на един потребител може да бъде открит един или повече телефонни поста, което може да бъде уредено в един или повече индивидуални договора.

3.8.НЕТ ИС САТ предоставя фиксирани телефонни услуги при които Потребителят получава телефонни номера от номерационния план на НЕТ ИС САТ, даващи му възможност за входящи и изходящи телефонни разговори. На един Потребител се предоставят един или повече телефонни номера. Конкретните услуги, които Потребителя е заявил и НЕТ ИС САТ му предоставя се посочват изчерпателно в сключения договор с Потребителя.

3.9.НЕТ ИС САТ отдава под наем крайни устройства, като урежда взаимоотношенията си с Потребителя с допълнително споразумение към договора за услуги или с отделен договор за наем.

3.10.Всички отдадени под наем крайни устройства остават собственост на НЕТ ИС САТ.

3.11.Потребителя може да използва други устройства с оценено съответствие, освен предлаганите от НЕТ ИС САТ.

3.12.Видовете услуги, ползвани от Потребителя по даден договор, могат да бъдат изменяни чрез допълнителни споразумения между НЕТ ИС САТ и Потребителя, които стават неразделна част от договорите.

3.13. (нова, 28.02.2012) получаване на актуална информация за цени на предлаганите услуги, всички приложими тарифи и такси за поддръжка, предлаганите начини на плащане и всички разлики в разходите, произтичащи от различните начини на плащане могат да бъдат получени в на телефон 02/4340123 – за корпоративни клиенти, и 02/4340434-за физически лица.3.13.НЕТ ИС САТ предоставя на Потребителя най-малко следните услуги:

3.13.1.представяне на идентификация на линията на викация (CLIP), задължително и безплатно за всички Потребители;

3.13.2.блокиране на идентификация на линията на викация (CLIR), като предоставя на Потребителя възможност да активира по достъпен начин и безплатно услугата CLIR за всички или за конкретно повикване чрез избиране на код или заявка за активиране;

3.13.3.пренасочване на повикването (Call forward) като предоставя на Потребителя възможност да активира по достъпен начин услугата Call forward чрез избиране на код.

3.14.Информация за методите за активиране и деактивиране на услугите по т.3.13, както и специфичните технически изисквания към крайните устройства за използване на услугите са публикувани на web страницата на НЕТ ИС САТ. 3.15.НЕТ ИС САТ предоставя идентификация на линията на викация независимо от настройките, направени от Потребителя, в случаите на проследяване на злоумишлени и/или обезпокоителни повиквания при искане от компетентни държавни органи.

3.15.При изрично писмено искане от Потребител, който получава обезпокоителни повиквания, НЕТ ИС САТ се задължава да предприеме действия за прекратяване на тези повиквания.

4.ФИНАНСОВИ УСЛОВИЯ

4.1.Цените на услугите се определят от НЕТ ИС САТ съгласно Закона за Електронните Съобщения.

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

4.3.Цените, определени от НЕТ ИС САТ, съдържат следните компоненти:

4.3.1.Цена за свързване към обществената далекосъобщителна мрежа на НЕТ ИС САТ – заплаща се еднократно в момента на сключване на договора;

4.3.2.Месечен абонамент;

4.3.3.Месечна цена за наем на оборудване, предоставено от НЕТ ИС САТ;

4.3.4.Месечна цена за проведени разговори.

4.4.Тарифирането на проведените разговори на Потребителя се извършва на базата на продължителността им, в секунди. За продължителност на разговор се определя периода между получаването на сигнал за установяване на връзка, получен от повикваната страна и получаването на сигнал за разпадане на връзката. Разпадане на връзката може да бъде предизвикано както от викащата,

така и от отговарящата страна, като самото разпадане се счита осъществено към момента на първо прекъсване, независимо от коя от двете страни е предизвикано.

4.5.Цените на услугите се посочват в действаща към момента на ползването на услугите ценова листа на НЕТ ИС САТ.

4.6.НЕТ ИС САТ запазва правото си да променя едностранно по всяко време ценовата си листа, като публикува информация за всяка промяна. НЕТ ИС САТ предоставя безплатно информацията за промени в ценовата си политика в своите офиси на територията на Република България. Изменението на ценовата листа влиза в сила в срок от 7 (седем) дни след оповестяването им по посочените начини.

4.7.НЕТ ИС САТ издава фактура на Потребителите за ползваната услуга, за която се дължат плащанията. Датата на издаване на фактурата и начина и мястото на плащане се определят в индивидуалния договор.

4.8.Цената за свързване към обществената далекосъобщителна мрежа на НЕТ ИС САТ и месечният абонамент се предплащат, като последната се включва във фактурата за ползваната услуга и се заплаща през месеца, предшестващ съответния месец за който се дължи абонамента. Първият месечен абонамент е пропорционален на дните, през които ще се ползва услугата.

4.9.Месечна цена за наем на оборудване, предоставено от НЕТ ИС САТ, и месечната цена за проведените разговори се заплащат от Потребителите в 15 (петнадесет) дневен срок от издаването на съответните фактури.

4.10. (изм. 28.02.2012) НЕТ ИС САТ има право да въвежда финансова граница на потребление за определени Потребители в зависимост от тяхното финансово състояние и платежоспособност. НЕТ ИС САТ има право да спре предоставянето на услугата на Потребителя при достигане на определена финансова граница на потребление. При заплащане на дължимата сума от Потребителя услугата се възобновява в срок до 24 часа. НЕТ ИС САТ може да предлага услуги за наблюдение и контрол на разходите от страна на абоната, включително предизвестие преди достигане на определена финансова граница на потребление. Услугите за наблюдение и контрол се предоставят, когато такива са договорени или такова задължение е наложено по реда на закона.

4.11. (изм. 28.02.2012) Начинът на плащане на дължимите от Потребителя суми се уговаря в договора в съответствие с наредбата на Българска народна банка за плащанията. Възможните форми на разплащане с Потребителите са в брой, по банков път или чрез електронни разплащания. Необходимата информация за осъществяване на цитираните форми на разплащане е публикувана на web страницата на НЕТ ИС САТ. В случай на просрочване на плащанията, Потребителят дължи неустойка посочена в т.7.3 от настоящите Общи условия.При просрочване на дължими плащания с повече от 30 дни от падежа, НЕТ ИС САТ има право временно да спре предоставянето на услугата. При заплащане на дължимата сума от Потребителя услугата се възобновява в срок до 24 часа от плащането. Сроковете за плащания се определят в индивидуалния договор или се посочват във фактурата.

4.12.Неполучаването на фактура не освобождава Потребителя от заплащането ѝ.

4.13.НЕТ ИС САТ предоставя на Потребителите бесплатна информация за цените на услугите и ценовите пакети във всички свои офиси на територията на Република България.

4.14.НЕТ ИС САТ съхранява точни записи от показанията на всички таксуващи системи за срок не по-малък от дванадесет месеца.

4.15.НЕТ ИС САТ има право да преизчисли задължението за плащане по този договор в евро по курса на БНБ, към момента на възникването му. В случай на промяна на курса, определен от БНБ на лева към еврото ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да заплати дължимата по този договор сума на НЕТ ИС САТ по такъв начин, че последният да получи равностойността ѝ в евро, равна на равностойността на задължението в евро към момента на възникването му.

5. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА НЕТ ИС САТ

5.1.НЕТ ИС САТ е длъжен да предоставя услугите в съответствие с действащото законодателство на Република България, Разрешението по т. 1.1, сключените договори с Потребителите и настоящите Общи условия.

5.2.НЕТ ИС САТ е длъжен да предоставя безплатно на Потребителя достъп до услугите за спешни повиквания до прекратяване на договора по реда на Общите условия.

5.3. (изм. 28.02.2012) НЕТ ИС САТ е задължен да обявява адреси и телефонни номера за контакт с Потребителите във връзка с възникнали повреди, проблеми при ползването на услугата, условия за ползване на услугата, оплаквания и въпроси. Адрес и телефон за контакт при повреди и за предоставяне на информация е посочен в настоящите Общи условия, както и на интернет страницата на НЕТ ИС САТ.

5.4.НЕТ ИС САТ е задължен да осигурява и опазва тайната на съобщенията, предавани в процеса на използване на услугата, съгласно издаденото му разрешение.

5.5. (изм. 28.02.2012) НЕТ ИС САТ е задължен да уведомява писмено предварително Потребителя при искане за достъп до негови помещения с цел предоставяне или обслужване на услугата, включително нейното прекратяване.

5.6.При неспазване от страна на НЕТ ИС САТ на срока за предоставяне на услугата, същият ще дължи на съответния Потребител неустойка в размер на 1% (едно на сто) от цената за свързване към мрежата на НЕТ ИС САТ за всеки ден забава, но не повече от целият размер на цената на свързване.

5.7. (изм. 28.02.2012) При поискване от краен потребител НЕТ ИС САТ е длъжен да предостави детайлизирана справка за абонатната му сметка. Искането следва да е отправено до НЕТ ИС САТ писмено и не по-късно от края на месеца, следващ месеца за който се отнася абонатната сметка. Детайлизираната справка се предоставя в едномесечен срок, считано от датата на нейното издаване.. Справката се изготвя

и предоставя на Потребителя бесплатно в електронен вид или срещу заплащане на хартиен носител.

5.8.НЕТ ИС САТ няма право да създава предимства за отделни крайни потребители или група от тях по отношение на една и съща услуга, при равни други условия по отношение на вида на използваната технология, категории абонати и обема на трафика.

5.9.НЕТ ИС САТ е задължен да съхранява данните необходими за извършване на разплащанията с Потребителя за срок не по-кратък от дванадесет месеца.

5.10. НЕТ ИС САТ се задължава предварително и по подходящ начин (чрез писмо с обратна разписка, записващ се телефонен разговор, писмо по електронната поща на посочен 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 използват услугите на трети лица (кредитни бюра, агенции за събиране на вземания и др.) 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.

5.11.НЕТ ИС САТ е задължен да осъществява непрекъснато наблюдение на предоставянето на услугата. При възникване на технически проблеми в мрежата НЕТ ИС САТ е длъжен да отстранява проблемите в максимално кратки срокове, съгласно т.3.2.

5.12.НЕТ ИС САТ е длъжен да уведомява предварително в срок не по-кратък от 24 часа Потребителя за възможни прекъсвания, както и за вероятно влошено качество на предоставяните услуги при необходимост от провеждане на профилактични прегледи, ремонти или при действия по развитие на мрежата. Уведомлението се извършва писмено или чрез web страницата на НЕТ ИС САТ, както и в офисите на НЕТ ИС САТ на територията на република България. НЕТ ИС САТ се задължава да обяви и предполагаемия срок на прекъсването или влошеното качество на услугата.

5.13.В случай на виновно неизпълнение на задължението за предварително уведомяване по т.6.4, НЕТ ИС САТ дължи неустойка на крайните потребители в размер на 0.2% дневно от месечният абонамент от датата на прекъсването/влошеното качество на услугата до приключването на профилактични прегледи, ремонтите или действията по развитие на мрежата. В случай, че профилактичните прегледи, ремонтите или действията по развитие на мрежата по т. 6.4, продължат след срока, обявен за тяхното предполагаемо завършване, на крайният потребител се възстановява или по споразумение между страните се прихваща от следващият месечен абонамент, сума, определена на база месечен абонамент и броя на дните, с които са просрочени профилактичните прегледи, ремонтите или действията по развитие на мрежата.

5.14. (нова, 28.02.2012) НЕТ ИС САТ публикува по подходящ начин информация, свързана с използването на електронни съобщителни мрежи и услуги за извършване на незаконни дейности или за разпространение на вредно съдържание и със средствата за защита срещу рискове за личната сигурност, неприкосновеността на личния живот и личните данни във връзка с предоставяната от предприятието услуга

5.15. (нова, 28.02.2012) NET IS CAT предоставя услуги за поддръжка и услуги по обслужването на клиенти, достъпни както следва:

- Чрез web базирана платформа на електронен адрес: www.support.netissat.bg. Изисква се идентификация на потребителя с име и парола. Платформата е достъпна 24 ч. в денонощието и има следната функционалност: възможност за подаване на заявка за услуга или диагностициране на проблем, информация за статуса на текуща услуга (активна или спряна), детайлна справка на осъществени входящи и изходящи повиквания за избран период.
- Чрез подаване на заявка за услуга или поддръжка в офисите на дружеството оповестени на електронен адрес www.netissat.bg .
- Чрез електронна поща: support@netissat.bg 24 часа в денонощието.
- На телефонни линии за техническа поддръжка, 24 часа в денонощието: 02/4340123;0887/663417
- Чрез посещение при клиента (след предварително уточнени дата и час).

6. ПРАВА НА NET IS CAT

6.1. NET IS CAT има право да получава всички дължими от Потребителите суми за предоставените им услуги.

6.2. NET IS CAT има право да откаже достъп до услугите на Потребител в случай на непредоставяне на изискуемите документи за сключване на договор съгласно т.2.3.

6.3. NET IS CAT има право да ограничи услугата при съмнение за изкуствено генерирани повиквания към мрежата, както и в случаи на нетипично поведение на потребител, изразяващо се в нетипичен скок в потребление на услугата спрямо предходните месеци, свързано със засилен интерес към услуги с добавена стойност, международни разговори и др., като в този случай NET IS CAT кани потребителя за изясняване на причините и може да предложи споразумение за уреждане на възможно възникналите парични задължения, в случай че се докаже, че нетипичното поведение е резултат от действия на потребителя или е настъпило с негово знание или поради липсата на нормалния контрол за използване на услугата, който е трябвало да упражнява.

6.4. (изм. 28.02.2012) NET IS CAT има право да спира временно предоставянето на услугите при необходимост от провеждане на профилактични прегледи, ремонти или при действия по развитие на мрежата. NET IS CAT предварително уведомява своите потребители за прекъсване или влошено качество на услугите при извършване на профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на електронната съобщителна мрежа и/или информационните му системи, за сроковете на прекъсването или влошаването на качеството на услугата.

6.5.НЕТ ИС САТ има право да променя абонатните номера на Потребителя, в случай че това се налага в резултат от промени в действащото законодателство, изменения и допълнения на Разрешението по чл. 1.1 или при технологична необходимост в резултат от структурни промени в мрежата на НЕТ ИС САТ. НЕТ ИС САТ е задължен да уведоми засегнатия Потребител за промяната на абонатните номера.

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

6.7. (нова. 28.02.2012) При обосновани съмнения или предположения, както и данни за заплаха или в отговор на инциденти, свързани със сигурността или целостта на мрежата, НЕТ ИС САТ има право временно да спре достъпа на определени Потребители до мрежата, до изясняване на случая и отстраняване на заплахата или инцидента.

7. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

7.1.Потребителите са задължени да заплащат дължимите цени за ползване на услугите в размера, сроковете при условията, определени от НЕТ ИС САТ.

7.2.Потребителят е задължен да не прави достояние и да не допуска да става достояние на трети лица информация, свързана с условията на договора му с НЕТ ИС САТ.

7.3.При забавяне на Потребителя, свързана със заплащане на дължими суми, Потребителят дължи неустойка на НЕТ ИС САТ в размер на 0.2% (нула цяло и две на сто) от просрочената сума за всеки ден забавяне.

7.4.Да не извършва и/или да не допуска други лица да осъществяват повиквания към мрежата, с които въвеждат НЕТ ИС САТ в заблуждение за същността на тези повиквания и/или с цел придобиване на облаги за себе си или за трети лица, във вреда на НЕТ ИС САТ.

8. ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

8.1.Потребителите имат право да ползват услугите в съответствие с действащото законодателство на Република България, Разрешението по т.1.1, сключените договори с НЕТ ИС САТ и настоящите Общи условия.

8.2.Потребителите имат право да получават от НЕТ ИС САТ информация относно условията за ползване на услугите и отговори на поставени въпроси, свързани с ползването на услугите.

8.3.Потребителят няма право да предоставя по никакъв начин на трети лица услугите по тези Общи условия, както и други услуги, свързани с предоставените му от НЕТ ИС САТ абонатни номера, без предварително писмено разрешение на НЕТ ИС САТ.

8.4. При използването на услугата крайните потребители имат право да ползват само крайни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара, съгласно Наредбата за съществените изисквания и оценяване на съответствието на радио съоръжения и крайни далекосъобщителни устройства (обн. ДВ, бр. 79 от 2002 г., в сила от 12.09.2002 г.) и другите нормативни актове в тази сфера.

8.5 (нова. 28.02.2012) При предоставени от НЕТ ИС САТ крайни електронни съобщителни устройства потребителите са длъжни да ги използват само по предназначение и в съответствие с придружаващата ги документация, за целите, за които са им предоставени, при условията на сключените индивидуални договори.

9. ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

9.1. За предоставяне на услугите НЕТ ИС САТ има право да събира, обработва, използва и съхранява следните данни за Потребителя:

9.1.1. Име и адрес на Потребителя;

9.1.2. Вид на услугата, използвана от Потребителя;

9.1.3. Номер на викащ Потребител и номер на викан Потребител;

9.1.4. Данни за начало и край на повикването (дата и час);

9.1.5. Други данни, необходими за изграждане и поддържане на услугите;

9.1.6. Информация за промени в ползването на услугите;

9.1.7. Данни, необходими за разплащане за ползваните услуги и за изготвяне на абонатната сметка.

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

9.3. При събирането, обработката, използването и съхраняването на данните по т.9.1 и т.9.2 по-горе НЕТ ИС САТ е задължен да спазва всички предвидени в Закона за Електронните Съобщения и Закона за защита на личните данни задължения за защитата им.

9.4. Част от събраните данни по т. 9.1 могат да бъдат използвани от НЕТ ИС САТ при изготвяне и публикуване на телефонни указатели в печатен или електронен формат при спазване на условията и реда на Наредба No5/13.12.2007г. към Закона за електронните съобщения. НЕТ ИС САТ изготвя

телефонни указатели като включва минимум следната информация:

9.4.1.за физическите лица - име (лично и фамилно), адрес и телефонен номер

9.4.2.за едноличните търговци и юридическите лица - фирма, адрес и телефонен номер.

9.5 (нова, 28.02.2012) Включване на необходимите основни и допълнителни данни за абоната в телефонен указател по чл. 182, ал. 1, т. 4 от Закона за електронните съобщения и предоставянето им на предприятия, които изготвят и публикуват телефонни указатели и/или предоставят телефонни справочни услуги се извършва единствено въз основа на изрично писмено съгласие от Потребителя.

9.6. (нова, 28.02.2012) В случай на нарушение на сигурността на лични данни, което може да повлияе неблагоприятно на лични данни или на неприкосновеността на личния живот на абонат/потребител, НЕТ ИС САТ уведомява Комисията за защита на личните данни в тридневен срок от установяване на нарушението, а когато нарушението може да повлияе неблагоприятно на лични данни или на неприкосновеността на личния живот на абонат или на друго лице, НЕТ ИС САТ уведомява своевременно потребителя за констатираното нарушение. Потребителят може да не бъде уведомяван за нарушението, когато НЕТ ИС САТ е доказало пред Комисията за защита на личните данни, че е предприело подходящи технологични мерки за защита на сигурността на личните данни, които са обект на нарушението. Такива технологични мерки за защита правят данните неразбираеми за всяко лице, което няма право на достъп до тях.

10.ЖАЛБИ, МОЛБИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

10.1.Всеки Потребител има право да отправя жалби, молби и предложения до НЕТ ИС САТ и КРС във връзка с предоставяните от НЕТ ИС САТ услуги.

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

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

11.ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПЪЛНЕНИЯ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ

11.1.НЕТ ИС САТ може да внася промени в Общите условия, като публикува измененията в общите условия на страницата си в Интернет на адрес <http://www.netissat.bg>/ най-малко 30 (тридесет) дни преди влизането им в сила.

11.2.При изменение на Общите условия ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати договора за услуги без санкция в срок до 1 (един) месец от влизането им в сила, освен в случаите, когато:

11.2.1.промените в общите условия произтичат от приложимото законодателство или от акт на Комисията за регулиране на съобщенията, или

11.2.2.в индивидуалния договор са включени отстъпки от НЕТ ИС САТ по отношение на конкретния ПОТРЕБИТЕЛ.

11.3.НЕТ ИС САТ предоставя безплатно на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ копия от Общите условия във всеки свой офис и/или офисите на търговските си партньори.

12.ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА С ПОТРЕБИТЕЛЯ

12.1.Потребителят може да прекрати едностранно договора с НЕТ ИС САТ с 30 (тридесет)-дневна писмено предизвестие и след заплащане на всички дължими суми.

12.2.НЕТ ИС САТ може да прекрати едностранно без предварително предизвестие договора с Потребителя като го уведоми писмено за това в следните случаи:

12.2.1.Забава в плащането за ползваните услуги повече от 2 (два) месеца, както и при наличие на просрочени задължения от страна на Потребителя произтичащи от настоящите Общи условия.

12.2.2.Посочване от Потребителя на неверен адрес за получаване на известията за плащане;

12.2.3.При нарушаване повече от веднъж от страна на Потребителя на една или няколко клаузи от настоящите Общи условия, въпреки отправеното му писмено предупреждение.

12.2.4.При отнемане на Разрешението на НЕТ ИС САТ по т.1.1 по предвидения в закона ред.

12.3.Договорът може да бъде прекратен преди изтичането му и в следните случаи:

12.3.1.При настъпване на обстоятелства от непреодолима сила съгласно дефиницията в Търговския закон;

12.3.2.В резултат на действия или актове на компетентни държавни органи, които водят до ограничаване правомощията или функциите на която и да било от страните;

12.3.3.При ликвидация или обявяване в несъстоятелност на една от страните по Договора, считано от влизане в сила на съответното решение;

12.3.4.По силата на решение на правораздавателен орган;

12.4. Прекратяването на договора, респективно предоставянето на УСЛУГАТА не освобождава Потребителя от задължението му да изплати на НЕТ ИС САТ всички неизплатени към датата на прекратяването суми, респективно не лишава НЕТ ИС САТ от правото му за получи всички неизплатени към датата на прекратяването суми.

13. ТЕЛЕФОННИ УКАЗАТЕЛИ. ТЕЛЕФОННА СПРАВОЧНА УСЛУГА.

13.1. НЕТ ИС САТ има право да издава и актуализира телефонен указател в печатна и/или електронна форма при спазване изискванията на приложимото законодателство, както и да поддържа актуален телефонен указател в електронна форма, който съдържа информация за телефонните номера и други данни за абонатите на НЕТ ИС САТ. Телефонните указатели, издавани от НЕТ ИС САТ могат да съдържат и данни за потребители на други предприятия, предоставящи обществени телефонни услуги, при постигане на договореност между НЕТ ИС САТ и съответното предприятие за това.

13.2. НЕТ ИС САТ е длъжно да предоставя на друго предприятие, предоставящо обществени електронни съобщителни услуги данни за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си, които са заявили изрично писмено съгласие за включване на данните им в телефонен указател.

13.3. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, подали писмено заявление по образец, утвърден от НЕТ ИС САТ имат право да заявят включване на данните им в телефонен указател издаван от НЕТ ИС САТ в печатна и/или електронна форма или в телефонен указател, издаван от друго предприятие, предоставящо обществени електронни съобщителни услуги. В телефонния указател безвъзмездно се включват следните данни:

13.3.1. за физическите лица - име (лично и фамилно), адрес и телефонен номер;

13.3.2. за юридически лица и еднолични търговци – фирма, адрес и телефонен номер.

13.4. В телефонния указател могат да бъдат включвани и допълнителни данни за ПОТРЕБИТЕЛЯ, извън тези по т.13.3., като: информация за други телефонни номера на ПОТРЕБИТЕЛЯ, информация за други лица, с които съвместно ползват абонатната линия, номер на факс, адрес на електронна поща, професия, предмет на дейност (за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ - еднолични търговци и юридически лица) и други. В този случай вписването е възмездно, като цената се определя съгласно ценовата листа на НЕТ ИС САТ.

13.5. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да определи поредността на вписване на номерата в телефонния указател, когато е изявил желание да бъдат вписани номера, предоставени от едно или повече предприятия. В този случай вписването е възмездно, като цената се определя съгласно ценовата листа на НЕТ ИС САТ.

13.6. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да поиска в телефонния указател да бъде включена и допълнителна информация за други лица, ползващи съвместно абонатната линия, в случай че те са дали предварително писмено съгласие за това. Вписването на тези данни е възмездно съгласно ценовата листа на НЕТ ИС САТ.

13.7.ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да поиска проверка, заличаване изцяло или частично или промяна на вече вписани в телефонния указател данни. Заличаването, изцяло или частично, или промяната на вписани в телефонния указател данни по т.13.3 е безвъзмездно. Заличаването, изцяло или частично, или промяната на вписани в телефонния указател данни по т.13.4. и 13.6. е възмездно. Данните се заличават или изменят при издаване на ново или при актуализиране на съществуващото печатно издание на телефонен указател, което от двете е първо по време. Заличаването или изменението на данни в телефонния указател в електронна форма се извършва в срок до 10 (десет) дни, считано от получаване на искането за това.

13.8.ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да поиска включване на данни в телефонния указател, чието вписване първоначално не е заявил, или данни, които са били заличени от указателя по негово искане. В случай, че искането се отнася за данни по т.13.3., вписването е безвъзмездно. В случай че искането се отнася за данни по т.13.4. и 13.6., вписването е възмездно, съгласно ценовата листа на НЕТ ИС САТ.

13.9.Потребители на НЕТ ИС САТ, които ползват предплатени услуги, могат да поискат включване на техни данни в телефонния указател. Включването на тези данни е възмездно, съгласно ценовата листа на НЕТ ИС САТ.

13.10.НЕТ ИС САТ има право да заличи или да откаже вписване на информация в телефонните указатели по този раздел, която е очевидно неточна, като предварително уведомява писмено заинтересованите лица за това. НЕТ ИС САТ не носи отговорност при допуснати грешки или неточности в публикуваните от него данни в телефонен указател, издаван от НЕТ ИС САТ в писмена и/или електронна форма, дължащи се на грешки или неточни бази данни за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, предоставени му от други предприятия в хипотезата на т.13.1. В случай, че в публикувани в печатно издание на телефонен указател данни за абонатите са допуснати грешки или неточности, те се отстраняват за сметка на предприятието, по чиято вина са допуснати, при издаване на ново или при актуализиране на съществуващо печатно издание на телефонен указател, което от двете е първо по време. В случай, че в телефонния указател в електронна форма са допуснати грешки или неточности в данни за ПОТРЕБИТЕЛЯ, те се отстраняват в срок до 10 (десет) дни считано от откриването им или от получаване на писмено уведомление за наличие на грешки или неточности.

13.11.При публикуване на телефонен указател в електронна форма, ползван чрез Интернет или друга електронна съобщителна мрежа, НЕТ ИС САТ се задължава да осигурява справка за съответен телефонен номер само при пълно и точно подаден минимален обем от данни, доколкото тези данни не са ограничени по желание на крайния потребител, обективизирано в писмена форма. Минималният обем от данни включва име (лично и/или фамилно) за потребители – физически лица, фирма, съответно друго наименование за потребители – юридически лица или еднолични търговци, а когато е необходимо – и адрес или част от адрес. Предоставяне на данни за крайния потребител само по телефонен номер не се допуска.

13.12.Актуализацията на телефонния указател в електронна форма се извършва от НЕТ ИС САТ по негова инициатива или при писмено искане от ПОТРЕБИТЕЛ или по искане на предприятие, предоставящо бази

данни за абонатите си за нуждите на съответния телефонен указател в хипотезата на т.13.1. В случай на писмено искане от абонат или от предприятие, предоставящо обществени телефонни услуги, исканата промяна се отразява в срок до 10 (десет) дни считано от получаването му.

13.13.Волеизявленията на ПОТРЕБИТЕЛИ, свързани с правата им по тази т. 13 се извършват в писмена форма.

13.14.НЕТ ИС САТ има право да предоставя телефонна справочна услуга на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си.

13.15.Телефонна справочна услуга, предоставяна от НЕТ ИС САТ, може да обхваща информация за телефонните номера и други данни за ПОТРЕБИТЕЛИ на НЕТ ИС САТ, както и информация за телефонните номера и други данни за абонатите на други предприятия, предоставящи обществени телефонни услуги.

13.16.НЕТ ИС САТ, в случай че предоставя телефонна справочна услуга, е длъжно да осигури справка за съответния телефонен номер само при пълно и точно подаден минимален обем от данни, доколкото тези данни не са ограничени по желание на потребители, поискали включване на своите данни. Минималният обем от данни включва име (лично и/или фамилно) за абонати – физически лица, фирма, съответно друго наименование за абонати - еднолични търговци или юридически лица, а когато е необходимо - и адрес или част от адрес.

14.ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ДАННИ ЗА КРАЙНИ ПОТРЕБИТЕЛИ ЗА ВКЛЮЧВАНЕ В ТЕЛЕФОНЕН УКАЗАТЕЛ, ИЗДАВАН ОТ ПРЕДПРИЯТИЯ, КОИТО СА ЗАДЪЛЖЕНИ ДА ПРЕДОСТАВЯТ УНИВЕРСАЛНА УСЛУГА

14.1.НЕТ ИС САТ се задължава да предоставя на предприятията, предоставящи универсална услуга, точни и верни данни за крайните потребители на мрежата, които са необходими за изготвяне, актуализиране и публикуване на телефонен указател в печатна и/или електронна форма. НЕТ ИС САТ не носи отговорност при подадени от потребители си неточни или неверни данни, както и в случаите, когато не е постъпило своевременно уведомление за настъпили промени в тези данни. Информация, която се предоставя на предприятието, предоставящо универсална услуга включва:

14.1.1.за физически лица – име (лично и фамилно), адрес и телефонен номер;

14.1.2.за едноличните търговци и юридическите лица – фирма, адрес и телефонен номер.

14.2.Предприятията, които са задължени да предоставят универсална услуга издават и актуализират общ телефонен указател на предприятията, предоставящи обществена телефонна услуга - печатно издание с определени структура и съдържание.

14.3.Телефонната справочна услуга, предоставяна от предприятията, които са задължени да предоставят универсална услуга обхваща всички включени в телефонния указател номера на ПОТРЕБИТЕЛИ, които са заявили изрично съгласие за това.

15.ПРОЦЕДУРА ПО ПРЕНАСЯНЕ НА ГЕОГРАФСКИ НОМЕРА

15.1.Общи разпоредби

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

15.1.2.Процедурата за пренасяне на номера във фиксирани мрежи обхваща всички етапи на процеса от момента, в който крайният потребител подаде заявление за пренасяне на номера/та му до донора, до момента, в който той вече разполага с клиентска партида при приемащия доставчик, номерът му вече не е активен при даряващия доставчик и са извършени всички необходими процедури по прехвърляне на номера му от даряващия към приемащия доставчик.

15.1.3.Срокът за реализация на преносимостта не може да бъде по-дълъг от 25 (двадесет и пет) работни дни за групи от номера и не по-дълъг от 15 (петнадесет) работни дни за единични номера, считано от предоставянето при приемащия доставчик на удостоверение за съгласие за пренасяне, включително прозорец за преносимост не по-дълъг от 8 часа в рамките на работния ден. Номерът/ата следва да бъдат пренесени на датата на пренасяне, уговорена между даряващия и приемащия доставчик, в часовия интервал 09:00 – 17:00 часа всеки работен ден. Срокът може да бъде удължен с времето, през което са били налице технически проблеми (System down) до отстраняване на техническите проблеми (System up). В случай на забавяне поради технически проблеми, изразяващи се във временно спиране на система при даряващата или приемащата мрежа, която обслужва процеса на преносимостта на номера, приемащият и даряващият доставчик определят нова дата на пренасяне, за която приемащият доставчик информира крайния потребител.

15.2.Пренасяне на географски номер от мрежата на НЕТ ИС САТ в мрежата на друг Доставчик:

15.2.1.Процедурата по пренасяне на номер от мрежата на НЕТ ИС САТ в мрежата на друг доставчик започва с писмено заявление, по образец на НЕТ ИС САТ, подадено от съответния краен потребител до НЕТ ИС САТ, в качеството му на даряващ доставчик. Образец на заявлението за пренасяне на географски номер може да бъде намерен във всеки офис на НЕТ ИС САТ, както и на Интернет страницата на дружеството.

15.2.2.Крайният потребител следва да заплати еднократна потребителска цена, в размер на 5 (пет) лева, с ДДС, за всеки номер, който се съдържа в заявлението по т.15.2.1. Еднократната потребителска цена се заплаща при подаване на заявлението по т.15.2.1. Цената по тази точка не подлежи на връщане.

15.2.3.Заявлението по т.15.2.1. трябва да съдържа:

15.2.3.1.Данни за крайния потребител - име на физическото лице, ЕГН, съответно наименование на юридическото лице, ЕИК/БУЛСТАТ, както и телефон за връзка с крайния потребител;

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

15.2.3.3.Възможност крайният потребител да определи броя на удостоверенията за съгласие за преносимост на номерата, които да му бъдат издадени – заявителят посочва колко и за кои от номерата иска да му бъдат издадени удостоверения за съгласие;

15.2.3.4.Дата и точен час на подаване на заявлението;

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

15.2.4.Всички номера в заявлението трябва да бъдат в мрежата на НЕТ ИС САТ, в качеството му на даряващ доставчик.

15.2.5.Броят на номерата, които могат да бъдат включени в заявлението, не е ограничен.

15.2.6.Всички номера в заявлението трябва да бъдат от един и същи тип – предплатени или на абонаментна основа.

15.2.7.Заявлението за пренасяне на номер/а се подава лично от крайния потребител – физическо лице, респ. от законен представител на крайния потребител – юридическо лице или от пълномощник на съответния краен потребител с нотариално заверено пълномощно.

15.2.7.1.Заявлението за пренасяне на номер/а се подава в офис на НЕТ ИС САТ всеки работен ден от 10.00 часа до 17.00 часа от понеделник до петък. Не се приемат заявления, подадени по поща, факс и електронна поща.

15.2.7.2.При подаване на заявлението за пренасяне на номер/а, крайният потребител представя за проверка следните документи:

15.2.7.2.1.за краен потребител - физическо лице: документ за самоличност или документ за представителна власт (нотариално заверено пълномощно и документ за самоличност на пълномощника);

15.2.7.2.2.за краен потребител - едноличен търговец или юридическо лице: удостоверение за актуално състояние (в случай че лицето не е пререгистрирано), копие от БУЛСТАТ карта/ЕИК номер, документ за самоличност на законен представител, съответно нотариално заверено пълномощно, издадено от законен представител, както и документ за самоличност на пълномощника;

15.2.7.3.НЕТ ИС САТ следва да удостовери по подходящ начин подаването на заявлението.

15.2.8.Едновременно с подаване на заявлението за пренасяне на номер/а, крайният потребител следва да подаде и предизвестие за прекратяване на договорните отношения с НЕТ ИС САТ по отношение на

заявените номера.

15.2.8.1. При подаване от крайния потребител на заявление за пренасяне на всички номера, предоставени му от НЕТ ИС САТ за ползване на услугата, договорните отношения между НЕТ ИС САТ и крайния потребител се прекратяват с деактивиране на достъпа до мрежата на НЕТ ИС САТ като даряващ доставчик.

15.2.8.2. В случай че крайният потребител желае преносимост на част от всички номера, предоставени му от НЕТ ИС САТ за ползване на услугата, договорните отношения между НЕТ ИС САТ и крайния потребител не се прекратяват по отношение на номерата, оставащи в мрежата на НЕТ ИС САТ. Отношенията между страните се считат прекратени по отношение единствено на пренасяните номера с деактивиране на достъпа до мрежата на НЕТ ИС САТ като даряващ доставчик, като договорните отношения между страните се запазват по отношение ползването на услугата от номера/та, оставащи в мрежата на НЕТ ИС САТ.

15.2.8.3. В случай че услугата е част от комбинирана услуга (включваща две или повече избрани от крайния потребител услуги, предоставяни от НЕТ ИС САТ):

15.2.8.3.1. Ако крайният потребител заяви преносимост на всички номера, предоставени му от НЕТ ИС САТ, договорните отношения между страните се прекратяват с деактивиране на достъпа до мрежата на НЕТ ИС САТ като даряващ доставчик и при желание от страна на крайния потребител се сключва нов договор за останалите услуги;

15.2.8.3.2. Ако крайният потребител заяви преносимост на част от всички номера, предоставени му от НЕТ ИС САТ за ползване на услугата, договорните отношения между страните се прекратяват по отношение единствено на пренасяните номера с деактивиране на достъпа до мрежата на НЕТ ИС САТ като даряващ доставчик. Договорните отношения между страните във връзка с ползването на услугата от номера/та, оставащи в мрежата на НЕТ ИС САТ се запазват, както и ползването на останалите услуги.

15.2.9. При подаване на заявление за пренасяне на номер/а, крайният потребител трябва да е ползвал услугата чрез съответния номер/а за период не по-кратък от 3 (три) месеца. По отношение на крайните потребители на предплатена услуга се приема, че изискването по предходното изречение е изпълнено и ако след активиране на първоначалния пакет, потребителят е активирал допълнителна сума на минимална обща стойност от 10 (десет) лева към момента на подаване на заявлението.

15.2.10. Към датата на подаване на заявление за пренасяне на номер/а, крайният потребител, желаещ смяна на доставчика, трябва да е платил или да заплати всички текущи задължения към НЕТ ИС САТ, пряко свързани с услугата, ползвана чрез пренасяния номер/а, включително и пакетни услуги, обвързани с пренасяния номер, които задължения са станали изискуеми преди датата на подаване на заявлението.

15.2.10.1. Задължения, отнасящи се до заплащане на дължими суми, свързани с предсрочно прекратяване на срочни договори и/или такива за лизинг на оборудване, се заплащат от крайния потребител към датата на прекратяване на договорните отношения с НЕТ ИС САТ, респ. датата на

деактивиране на достъпа на пренесените номера до мрежата на НЕТ ИС САТ.

15.2.10.2. Краен потребител, който иска смяна на доставчик, е задължен за плати на НЕТ ИС САТ всички задължения, свързани с пренасяния номер/а и услугата, ползвана чрез него, включително пакетни услуги, обвързани с пренасяния номер, които са възникнали след датата на подаване на заявлението за пренасяне на номер/а до прекратяване на договорните отношения.

15.2.11. При подаване на заявлението за пренасяне на номер/а, крайният потребител се уведомява за следните обстоятелства:

15.2.11.1. Задължението за заплащане на еднократна потребителска цена в размер на 5 (пет) лева, с ДДС, за всеки заявен номер;

15.2.11.2. Пренасянето на номера може да е свързано с неизползване на цялата предплатена сума – за крайни потребители, ползващи предплатена услуга;

15.2.11.3. Възможността крайният потребител да запази или смени вида на сметката си – абонамент или предплатена услуга при приемащия доставчик, се преценява от последния, съобразно търговската му политика;

15.2.11.4. Възможна загуба на ползвани от крайния потребител допълнителни услуги след пренасянето на номера/ата;

15.2.11.5. Възможно преконфигуриране на пренасяния номер/а, при заплащане на съответната цена.

15.2.12. НЕТ ИС САТ издава удостоверение за съгласие за преносимост на номера/ата на хартиен носител в срок от 2 (два) работни дни от постъпване на заявлението. Удостоверението има валидност 30 (тридесет) дни от датата на издаването му.

15.2.12.1. При заявяване за пренасяне на повече от един номер, НЕТ ИС САТ издава отделно удостоверение за съгласие за всеки отделен номер, отделни удостоверения за указани от крайния потребител брой номера или едно удостоверение за всички номера – в зависимост от желанието на крайния потребител, изразено в подаденото заявление за пренасяне.

15.2.12.2. Срокът за издаване на удостоверение за съгласие по т.15.2.12. би могъл да бъде удължен с до 2 (два) работни дни, при наличие на технически причини в случаите по т.15.2.13.1, налагащи допълнителни преконфигурации.

15.2.13. НЕТ ИС САТ може мотивирано да откаже преносимост на номера и да не издаде удостоверение за съгласие за преносимост при наличие на някои от следните обстоятелства:

15.2.13.1. Номерът:

15.2.13.1.1.е несъществуващ или не се ползва от заявителя;

15.2.13.1.2.не е от обхвата от номера, обслужван от НЕТ ИС САТ;

15.2.13.1.3.е част от съкратен номер;

15.2.13.1.4.е главен номер на серия с индивидуални номера, в случай че крайният потребител не е заявил преконфигурирането му, освен когато се пренася заедно с цялата серия;

15.2.13.1.5.е част от блок на главен/групов номер, в случай че крайният потребител не е заявил преконфигурирането му, освен когато се пренася целия блок/група;

15.2.13.1.6. е член на Центрекс услуга, в случай че крайният потребител не е заявил преконфигурирането му;

15.2.13.1.7.е със специфичен анализ, в случай че крайният потребител не е заявил преконфигурирането му;

15.2.13.1.8.не подлежи на преносимост съгласно Функционални спецификации за преносимост на географски номера (приети с решение No 2193 от 23.10.2008 г. от КРС и обн. ДВ. бр. 96 от 07.11.2008 г.);

15.2.13.2.Номерът не е активен.

15.2.13.3.При пренасяне на блок от номера на УАТЦ с автоматичен вход, когато блокът е извън собствените му номера;

15.2.13.4.Крайният потребител не е дееспособен и не е надлежно представляван от трето лице;

15.2.13.5.Заявление е подадено от трето лице, което не е упълномощено по реда на т.15.2.7;

15.2.13.6.НЕТ ИС САТ вече е получил валидно заявление за пренасяне на същия номер, процедурата, по което още не е приключила или е налице издадено удостоверение за съгласие за същия номер, което е валидно;

15.2.13.7.Крайният потребител има неизпълнени задължения към НЕТ ИС САТ съгласно т.15.2.10 и/или 15.2.10.1;

15.2.13.8.Крайният потребител не е заплатил еднократната потребителска цена за преносимост на номерата съгласно т.25.2.2 и/или цена за преконфигуриране, в случаите, в които се налага такава;

15.2.13.9.Ако крайният потребител е ползвал услугата за период по-малък от 3 (три) месеца към датата на подаване на заявлението или ако крайният потребител след първоначалното активиране на предплатена услуга не е активирал допълнителна сума на минимална стойност от 10 (десет) лева към

датата на подаване на заявлението.

15.2.14.В случаите по т.т. 15.2.13.4, 15.2.13.5, 15.2.13.7 и 15.2.3.8, заявлението не се разглежда до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 дни. Ако в този срок недостатъците не бъдат отстранени, процедурата се прекратява. В останалите случаи, с изключение на случаите по т.15.2.12.2, процедурата по разглеждане на заявлението се прекратява с отказ за издаване на удостоверение или с оттеглянето на заявлението от крайния потребител.

15.2.15.В случаите по т.т.15.2.13.1.4 – 15.2.13.1.7, включително, заявлението за преконфигуриране се подава от крайния потребител в офиса на НЕТ ИС САТ, в който се подава и заявлението за пренасяне, като двете заявления могат да бъдат подадени едновременно. При подаване на заявление за преконфигуриране следва да се спазват изискванията на т.15.2.7.

15.2.16.В случай че заявеното преконфигуриране по т.15.2.15. не дава възможност за реализация на преносимост, заявлението за преносимост не се разглежда до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 дни. Ако в този срок недостатъците не бъдат отстранени, процедурата се прекратява.

15.2.17.При отказ за издаване на удостоверение за съгласие за пренасяне на номер/а, се счита че е налице оттегляне и по отношение на предизвестието за прекратяване на писмения договор за услугата, подадено съгласно т.15.2.8.

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

15.2.19.При подаване на заявление за пренасяне на повече от един номер, крайният потребител посочва колко удостоверения за съгласие и за кои от номерата иска да му бъдат издадени, а именно: едно удостоверение за съгласие за всеки отделен номер, отделни удостоверения за указани от крайния потребител брой номера или едно удостоверение за всички номера. НЕТ ИС САТ издава съответно заявления брой удостоверения за съгласие.

15.2.20.В случай че удостоверението за съгласие за пренасяне на номера не бъде използвано в срока на неговата валидност, а именно в този срок не бъде подадено заявление до приемащ доставчик, то крайният потребител има право да отправи ново искане за издаване на удостоверение за пренасяне на предоставения му от НЕТ ИС САТ номер.

15.2.21.В случай че крайният потребител пожелае издаването на дубликат на вече издаденото му удостоверение за съгласие за пренасяне на номера, дубликатът може да му бъде издаден възмездно.

15.2.22.Крайният потребител може да оттегли заявлението си до приемащ доставчик за пренасяне на номер/а до датата, на която се осъществява преносимостта. В този случай с оттегляне на заявлението се прекратява и процедурата за пренасяне на номер/а като крайният потребител има право да поиска и

оттегляне на предизвестие то си за прекратяване на договорните му отношения с НЕТ ИС САТ. При оттегляне на заявление, подадено до приемащ доставчик, еднократната потребителска цена за пренасяне на номер по т.15.2.2. не подлежи на възстановяване.

15.3.Пренасяне на географски номер в мрежата на НЕТ ИС САТ от мрежата на друг доставчик.

15.3.1.Краен потребител, желаещ да пренесе номера си към мрежата на НЕТ ИС САТ, в качеството му на приемащ доставчик, следва да му предостави лично или чрез пълномощник оригинал на валидно удостоверение за съгласие за преносимост, издадено му от даряващия доставчик. Ако удостоверението се предоставя от пълномощник на крайния потребител, същият следва да бъде надлежно упълномощен, съгласно изискванията на т.15.2.7. НЕТ ИС САТ задържа удостоверението за съгласие за преносимост.

15.3.2.Заедно с предоставянето на удостоверението по т.15.3.1., крайният потребител подава и заявление за пренасяне на номер/а до НЕТ ИС САТ. Заявлението за пренасяне на номер/а се подава в офис на НЕТ ИС САТ всеки работен ден от 10.00 часа до 17.00 часа от понеделник до петък. Не се приемат заявления, подадени по поща, факс и електронна поща.

15.3.3.НЕТ ИС САТ може да откаже пренасяне на номера/а в мрежата му в следните случаи:

15.3.3.1.Удостоверението за съгласие не е издадено на името на крайния потребител, желаещ пренасяне на номер/а и/или не е за номер/а, посочени за пренасяне в заявлението по т.15.3.2;

15.3.3.2.Удостоверението за съгласие е с изтекъл срок на валидност или не е в оригинал;

15.3.3.3.Заявените за пренасяне номера са в процедура по пренасяне към друг доставчик;

15.3.3.4.При заявка за пренасяне на неактивен номер;

15.3.3.5.Заявените за пренасяне номер/а са след национален код за направление, в който НЕТ ИС САТ няма първично предоставени номера;

15.3.3.6.При наличие на друга причина, свързана с възможността за предоставяне на услугата от НЕТ ИС САТ;

15.3.3.7.При установена липса на техническа възможност да бъде предоставена услугата на посочения в заявлението за пренасяне адрес.

15.3.4.Крайният потребител следва да подаде заявление до НЕТ ИС САТ за пренасяне на номера/та в мрежата на НЕТ ИС САТ до изтичане на срока на валидност, определен в удостоверението за съгласие, издадено на крайния потребител от донора. Изтичането на срока на валидност на удостоверението за пренасяне на номера, след момента на подаване на заявление при НЕТ ИС САТ, не е пречка за финализиране на процеса на преносимост.

15.3.5.НЕТ ИС САТ е длъжен да уведоми крайния потребител за наличието на всички основания за отказ към момента на подаване на заявлението за пренасяне на номера/та, с изключение на случаите по т.15.3.3.4 и 15.3.3.7, в случай че тези други причини са свързани с извършването на действия (справки, проверки и др.) от страна на НЕТ ИС САТ, които обективно не могат да бъдат извършени към момента на подаване на заявлението за пренасяне на номера.

15.3.6.В случай че не са налице основания за отказ към момента на подаване на заявлението за пренасяне на номер/а, НЕТ ИС САТ сключва с крайния потребител договор за предоставяне на услугата, който влиза в сила от датата на подписването му. Крайният потребител ще има възможност да ползва услугата от датата, на която пренесеният/ите номер/а са активирани в мрежата на НЕТ ИС САТ или от по-късна дата, в случай че с оглед ползването на услугата е необходимо извършването на допълнителни действия (извън преносимостта на номера/ата). В случай че в периода между датата на влизане в сила на договора и началната дата на ползване на услугата от крайния потребител станат известни основания за отказ за преносимост, които не са били известни към датата на сключване на договора, последният се прекратява.

15.3.7.НЕТ ИС САТ информира крайния потребител за:

15.3.7.1.условията и срока, при които се осъществява преносимостта на номера/та;

15.3.7.2.основанията за отказ за преносимост на номера/та;

15.3.7.3.причини за забавяне на преносимостта и осъществяването ѝ след определената крайна дата на пренасяне, както и за определената нова дата на пренасяне;

15.3.7.4.прозореца на преносимост и невъзможността за достъп до мрежата в този период;

15.3.7.5.възможното влошено качество на услугата в деня на пренасянето.

15.3.8.Крайният потребител може да оттегли заявлението си до НЕТ ИС САТ за пренасяне на номер/а до датата, на която се осъществява преносимостта. С оттегляне на заявлението се прекратява процедурата за пренасяне на номер/а, както и сключеният между страните писмен договор за услуга.

15.3.9.Отношенията между крайния потребител и НЕТ ИС САТ след реализиране на преносимостта се уреждат съобразно настоящите Общи условия и писмения договор за услуга, сключен между страните.

15.3.10.По искане на даряващия доставчик, НЕТ ИС САТ има право да наложи ограничения за ползването на услугата от краен потребител, при условие че е налице неплащане от крайния потребител към даряващия доставчик в срок до 60 (шестдесет) дни от датата на издаване на първата неплатена фактура от даряващия доставчик. Спирането на достъпа на крайния потребител до мрежата на НЕТ ИС САТ се извършва в срок от 1 (един) работен ден от изпращане на искането от даряващия доставчик, като възстановяването на достъпа се извършва в срок от 1 (един) работен ден от получаване на уведомление от даряващия доставчик за погасяване на задълженията. НЕТ ИС САТ уведомява крайния потребител по

подходящ начин, че достъпът му до мрежата ще бъде спрян поради неплатени задължения към донора. Предплатените от крайния потребител цени, отнасящи се за периода на ограничаване на ползването на услугата, не подлежат на възстановяване.

15.3.11.НЕТ ИС САТ информира своите крайни потребители, в случай че те осъществяват изходящи повиквания към първично предоставените на НЕТ ИС САТ номера от Националния номерационен план, пренесени в мрежата на други доставчици. Доставчиците по предходното изречение предлагат алтернативна възможност на крайните потребители да реализират повикването или да го прекратят. Тази услуга може да бъде деактивирана по желание на крайния потребител.

15.3.12.Информирането съгласно т.15.3.11 за пренесените номера ще се осъществява чрез звуков сигнал с продължителност 3 (три) секунди.

16.ПРЕНАСЯНЕ НА ГЕОГРАФСКИ НОМЕР ПРИ ПРОМЯНА НА АДРЕСА В РАМКИТЕ НА ЕДИН ГЕОГРАФСКИ НАЦИОНАЛЕН КОД ЗА НАПРАВЛЕНИЕ

16.1.Краен потребител, който ползва номер от НЕТ ИС САТ може да го пренесе при промяна на адреса, на който ще ползва услугата, в рамките на същия географски национален код за направление.

16.2.За да пренесе номера си при промяна на адреса, крайният потребител следва да заяви желанието си с подаване на писмено заявление до НЕТ ИС САТ. Въз основа на подаденото заявление страните подписват нарочен анекс към договора, удостоверяващ адреса, на който следва да бъде пренесен номера.

16.3.С оглед активиране на услугата към новия адрес на крайния потребител се спазват сроковете и условията за първоначално предоставяне на услуга

16.4.Цената за пренасянето на номер/а в рамките на същия географски код за направление се определя в анекса по т.16.2.

16.5 (нова, 28.02.2012) В случай че НЕТ ИС САТ е осъществило пренасяне на номера без съгласието на абоната и/или в нарушение на установените процедури за осъществяване на преносимостта на номерата, същото дължи на абонат анеустойка в размер на една месечна абонаментна такса.

17.ТЪЛКУВАТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

17.1.По смисъла на настоящите общи условия:

17.2.„Блок от директно набирани номера/блок от номера” е група от 10, 100 или 1000 поредни номера в рамките на УАТЦ, при която първият номер завършва с 0, 00 или 000.

17.3.„Географски номер/номер” е номер по смисъла на §1, т.6 от Допълнителната разпоредба на Закона

за електронните съобщения.

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

17.5. „Даряващ доставчик, донор или предприятие на даряващата мрежа” е доставчикът, от чиято мрежа географският номер или група от географски номера се пренася/т в друга мрежа;

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

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

17.8. „Държател на обхват от номера” е предприятието, на което Комисията за регулиране на съобщенията е предоставила номера от Националния номерационен план, част от които е пренесеният номер или пренесената група от номера;

17.9. „Мрежа на държателя на обхвата от номера” е мрежата на доставчика, на който Комисията за регулиране на съобщенията е предоставила номера от Националния номерационен план, част от които е пренесеният номер или пренесената група от номера;

17.10. „Мрежа на НЕТ ИС САТ” е обществената електронна съобщителна мрежа на НЕТ ИС САТ, чрез която дружеството предоставя фиксирана телефонна услуга на крайни потребители;

17.11. „Неактивен номер” е географски номер, чието ползване е прекратено или ограничено;

17.12. „Номер със специфичен анализ” е номер, използван за услуги през интелигентна платформа, при който пренасянето е свързано с преконфигуриране;

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

17.14. „Преносимост на номерата” е процес, който позволява на крайните потребители на предприятията – доставчици на фиксирана телефонна услуга да запазват номерата си при смяна на доставчика с друг доставчик, предоставящ фиксирана телефонна услуга в същия географски код или връщането му в мрежата на държателя на обхвата от номера, както и възможността на крайните потребители да запазят предоставения им номер при промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление;

17.15. „Пренесен номер” е географски номер, чрез който се предоставя достъп до фиксирана телефонна услуга, който е бил подложен на пренасяне от мрежата на един доставчик в мрежата на друг доставчик от домейна на преносимост;

17.16. „Приемаща мрежа“ е мрежата, която приема номера вследствие процеса на пренасяне. Това е мрежата, предоставяща услугите и обслужваща съответния краен потребител след завършване на процеса на пренасяне;

17.17. „Приемащ доставчик“ е доставчикът, в чиято мрежа се пренася географският номер;

17.18. „Прозорец на преносимостта“ е определен период от време в процеса на пренасяне на номер, от момента на активиране на достъпа на крайния потребител до приемащата мрежа до момента на деактивиране на достъпа на крайния потребител до даряващата мрежа и актуализиране на базите данни на всички предприятия с номера за маршрутизация към приемащата мрежа;

17.19. „Работен ден“ е всеки ден в рамките на работното време на търговските обекти на даряващия или на приемащия доставчик, съответно техните оправомощени дистрибутори или търговски представители;

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

18. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

18.1. (изм. 28.02.2012) Възникнали спорове между Потребителя и НЕТ ИС САТ се уреждат чрез преговори, според клаузите на сключения договор, общите условия и действащите закони на Република България. Когато не бъде постигнато съгласие, спорът се отнася до съответния съд. Потребителят изпраща в писмен вид, включително и чрез интернет сайта на НЕТ ИС САТ жалба, адресирана до дружеството и подписана от него, в която излага в подробности фактичката обстановка и проблемът, възникнал при използване на предлаганите от дружеството услуги, като задължително посочва адрес за кореспонденция, включително пощенски код. Дружеството отговаря на жалбата във възможно най-кратък срок. При неудовлетвореност на Потребителя от предоставения отговор, същият се обръща отново към дружеството, което може да стане и на място, с цел извънсъдебно уреждане на спора, включително чрез медиация. При непостигане на съгласие, всяка от страните има може да се обърне към Комисията за регулиране на съобщенията или компетентния съд.

18.2. При тълкуването и прилагането на настоящите Общи условия се прилагат разпоредбите на действащото законодателство на Република България.

18.3. Писмената кореспонденция между НЕТ ИС САТ и Потребителите се осъществява чрез препоръчани писма, факсимилни съобщения или електронна поща.

18.4. (нова. 28.02.2012) Измененията на настоящите Общи условия от 28.02.2012 г. влизат в сила, считано от 04.05.2012 г.