

# ОБЩИ УСЛОВИЯ НА „ГЛОБЪЛ КОМЮНИКЕЙШЪН НЕТ” АД ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С ПОТРЕБИТЕЛИ НА ФИКСИРАНА ГЛАСОВА ТЕЛЕФОННА УСЛУГА

## Раздел I

### Предмет и общи положения

1. С настоящите Общи условия се уреждат взаимоотношенията между „ГЛОБЪЛ КОМЮНИКЕЙШЪН НЕТ” АД (наричано по-долу ГКН), и неговите потребители (наричани по-долу „Потребители”) на обществена телефонна услуга и други услуги (всички те, наричани Услугите), възникващи при предоставяне и ползване на „Услугите”.

2.1. „ГЛОБЪЛ КОМЮНИКЕЙШЪН НЕТ” АД е предприятие, предоставящо електронни съобщения по смисъла на Закона за електронни съобщения (ЗЕС) със седалище и адрес на управление: гр. София, п.к. 1202, район Оборище, ул. „Св. Св. Кирил и Методий” № 46, вписано в Търговския регистър с ЕИК 175156765, притежаващо Разрешение № 00026/10.10.2007 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 (наричано по-долу Разрешението).

2.2. Адресите и телефоните за контакт на ГКН са:

ул. „Св. Св. Кирил и Методий” № 46

тел: +359 2 4200042

факс: +359 2 983 6826

3. Общите условия са неразделна част от индивидуалния договор между ГКН и Потребителите и имат задължителна сила за тях освен ако не е изрично уговорено друго в индивидуалния договор. Общите условия са задължителни за ГКН и Потребителите в тяхната цялост и допълнително договорените между тях условия не могат да противоречат на ЗЕС, на подзаконовата нормативна уредба в областта на електронните съобщения, както и на подлежащите на изпълнение регулаторни актове на съответно компетентните публични органи.

4. Общите условия имат задължителен характер за крайните потребители от момента на приемането им, като те се считат за обвързани с тях от подписване на индивидуалния договор за ползване на Услугите. При изменения в Общите условия Потребителите се считат уведомени за тях от момента на публикуването им по реда на ЗЕС. Актуална редакция на Общите условия е достъпна на интернет страницата на ГКН на адрес [www.gcn.bg](http://www.gcn.bg), както и е достъпна на видно място в търговските му обекти или по друг подходящ начин.

5. Настоящите общи условия могат да бъдат изменяни или допълвани по инициатива на Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) или по инициатива на ГКН. Измененията и допълненията на Общите условия ще се извършват по реда, предвиден в Закона за електронните съобщения, като изменените или допълнените Общи условия ще бъдат публикувани на страницата на ГКН в интернет на адрес [www.gcn.bg](http://www.gcn.bg) и ще се представят на видно място в търговските му обекти или по друг подходящ начин в срок не по-късно от 30 дни преди влизането им в сила. В срок до един месец от влизане в сила на изменените или допълнените Общи условия всеки краен потребител има право да прекрати индивидуалния си договор с ГКН без санкции, освен в случаите, когато в индивидуалния договор са включени отстъпки по отношение на съответния краен потребител, както и когато промените в общите условия произтичат от приложимото законодателство или от акт на комисията.

## Раздел II

### Дефиниции

6. Навсякъде, където са използвани в настоящите Общи условия следните думи и изрази, включително и когато са членувани и/или употребени в множествено число ще имат посочените в този член значения:

6.1. „Абонат” е всяко дееспособно физическо лице, юридическо лице, държавен или общински орган, дипломатическо или консулско представителство, търговско представителство или друг правен субект, действащ на територията на Република България и/или създаден, съгласно действащото законодателство на Република България, което е страна по индивидуален договор с ГКН, за ползване на Услуга, предоставяна чрез Мрежата;

6.2. "Викаш абонат" е потребител, който е инициатор на повикването.

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

6.4. "Връзка" е комплект от преносни канали или линии, комутационни и други съоръжения за осигуряване на обмен на информация (сигнали) между две или повече точки в електронните съобщителни мрежи.

6.5. „Географски номер/номер” е номер по смисъла на §1, т.6 от Допълнителната разпоредба на Закона за електронните съобщения.

6.6. "Даряваща мрежа" е мрежата, от която номерът се пренася. Тя може да е или да не е мрежата на държателя на обхвата от номера.

6.7. "Даряващ доставчик" или „Донор” е доставчикът, от чиято мрежа географският номер се пренася в друга мрежа.

6.8. (Изм. – в сила от 28.12.2012 г.) „Доставчик“ е предприятие, предоставящо обществени електронни съобщителни услуги чрез използване на номера от Националния номерационен план;

6.9. „Домейн на преносимостта“ са мрежите на доставчиците на обществена фиксирана телефонна услуга, в които се осъществява преносимост на номерата.

6.10. „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.

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

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

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

6.14. „Крайно устройство“ е устройство, предназначено за пряко или непряко свързване към крайна точка на МРЕЖАТА за предаване, пренасяне, обработка или приемане на информация.

6.15. „Мрежа на ГКН“ или „Мрежа“ е обществената електронна съобщителна мрежа на ГКН, чрез която ГКН предоставя фиксирана телефонна услуга на Крайни потребители;

6.16. „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

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

6.18. (Отм. – в сила от 28.12.2012 г.);

6.19. „Номер със специфичен анализ“ – номер, използван за услуги чрез интелигентна платформа, при който пренасянето е свързано с преконфигуриране.

6.20. „Обезпокоителни повиквания“ са повиквания (съобщения), съдържащи заплахата за физическата цялост и/или телесната неприкосновеност на индивида, накърняващи доброто име или призоваващи към насилие над личността и/или към разпалване на расова, национална, етническа или религиозна вражда.

6.21. „Потребител“ е всяко юридическо или физическо лице, както и всеки друг правен субект, действащ на територията на Република България и/или създаден, съгласно действащото законодателство на Република България, включително Абонат и Краен потребител, което ползва или заявява ползване на Услугата

6.22. „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 Абонатите/Крайните потребители да запазят предоставения им номер при промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление

6.23. „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;

6.24. „Приемаща мрежа“ е мрежата, която приема номера вследствие процеса на пренасяне и чрез която съответният Абонат/Потребител ползва услугите след завършване на процеса на пренасяне;

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

6.26. „Прозорец на преносимостта“ е определен период от време в процеса на пренасяне на номера, 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;

6.27 (Изм. – в сила от 28.12.2012 г.) „Работен ден“ е всеки ден от понеделник до петък от 09.00 часа до 17.00 часа в рамките на работното време на офисите на „ГКН“ АД, съответно негови изрично оправомощени дистрибутори или търговски представители, с изключение на националните и официални празници, и неработните дни, определени със закон или с акт на Министерски съвет;

6.28. "Разговор" е пренос на глас и звук в реално време, осъществен чрез изграждане, задържане и разпадане на връзка в Мрежата или между електронни съобщителни мрежи.

6.29. „Телефонна справочна услуга“ е електронна съобщителна услуга, даваща възможност на осъществяващия повикване Краен потребител да получи информация за телефонния Номер на Абонат по подадени данни за индивидуализация на Абоната – име, а когато е необходимо – адрес;

6.30. „Телефонен указател“ е специализирана база данни в печатна и/или електронна форма, издавана и актуализирана при спазване условията на Наредба № 5/13.12.2007 г. за условията и реда за издаване на телефонни указатели, включително работата с базите данни, тяхното прехвърляне и ползване, както и предоставяне на телефонни справочни услуги

6.31. „Услуга“ или „Услуги“ е обществена телефонна услуга с определено качество, предоставяна между фиксирани крайни точки на обществена електронна съобщителна мрежа, предоставяна чрез Мрежата. Фиксираната гласова телефонна услуга осигурява възможност за осъществяване на селищни, междуселищни и международни повиквания, както и повиквания към мобилни телефонни мрежи.

6.32. (Нова в сила от 28.12.2012 г.) „Пренесен номер поради техническа грешка” е номер, който е пренесен в друга мрежа, независимо от причините, довели до това, без да е налице надлежно изразена воля за неговото пренасяне от абоната, на който номера е предоставен за ползване от Даряващия доставчик;

### Раздел III

#### Индивидуален договор за предоставяне на услуги

7. Услугите се предоставят от ГКН въз основа на индивидуален договор в писмена форма, сключен със съответния Абонат. Индивидуалният договор влиза в сила от датата на подписването му от страните, освен ако в него изрично е предвидено друго.

#### 8. Сключване на Индивидуален договор

8.1. При сключване на индивидуалния договор крайният потребител следва да посочи на ГКН идентификационните си данни, както следва:

а) физическо лице – номер, дата и място на издаване на лична карта, три имена, ЕГН/ЛНЧ, постоянен адрес на територията на Република България (за чуждестранни граждани, продължително пребиваващи в страната – с вписан настоящ адрес). Когато договорът се сключва от упълномощено лице се представя нотариално заверено пълномощно и документ за самоличност на пълномощника

б) юридическо лице или едноличен търговец – наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, ЕИК, данни за лицето, което го представлява. В случай, че лицето, подлежи на регистрация от компетентния съд или не е подало заявление за регистрация по ЗТР се представя и Удостоверение за актуално състояние, издадено не по-късно от 6 месеца преди датата на сключване на Договора, копие от карта за регистрация в регистър БУЛСТАТ; копие от удостоверение за регистрация по 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.

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.) - 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.

8.2. При промяна на данните по горната точка, потребителят следва да уведоми ГКН в 7 дневен срок, считано от датата на настъпване на промяната и да предостави новите данни, както и съответните документи

8.3. При поискване от страна на ГКН крайният потребител следва да представи и документи, удостоверяващи верността на горните данни, а за юридически лица – удостоверяващи и наличието на надлежна представителна власт и правомощия за сключване на договора. ГКН може да изисква и други документи, необходими за сключване на договора или за издаване на фактурите за дължимите от Абоната суми. Тези документи ще бъдат използвани само за реализиране на права и задължения на ГКН по съответния договор.

8.4. Договор може да се сключи и чрез пълномощник, в който случай упълномощеното лице представя на ГКН нотариално заверено пълномощно за конкретното действие или общо нотариално заверено пълномощно, съдържащо право на упълномощения да извършва съответните правни и фактически действия пред ГКН или пред всякакви други предприятия от името и за сметка на упълномощителя. Пълномощно се представя в оригинал и при ГКН остава копие, заверено за вярност с оригинала от упълномощения и от служител на ГКН. Ако пълномощното е за конкретното действие при ГКН остава и оригинала.

8.5. ГКН може писмено да упълномощава трети лица да сключват договори с Потребители от негово име и за негова сметка, както и да извършват дейности по упражняване на негови права и/или изпълнение на негови задължения по съответните договори, доколкото с това не се нарушават изискванията на ЗЕС, подзаконовата нормативна уредба в областта на електронните съобщения и Разрешението. ГКН има право да оправомощи изрично трети лица да приемат заявления за пренасяне на Номер/а.

8.6. ГКН има право да откаже сключването на договор с потребител:

1. който не предостави данните по т.8.1., или други изискани от ГКН данни;
2. който не предостави на ГКН документ, удостоверяващ верността на посочените данни;
3. по отношение, на който има развален от страна на ГКН предходен индивидуален договор;
4. който е в неизпълнение на свое задължение по друг договор, сключен с ГКН;
5. при липса на техническа възможност за предоставяне на услугата;

6. ако според направената кредитна оценка с оглед преценка събираемостта на вземанията, лицето не покрива критериите за ползване на услугата съгласно действащата търговска практика на ГКН или съответно не представи поискана по реда на настоящите Общи условия банкова гаранция или депозитна сума

7. когато е установено, че лицето е използвало или е допуснало да бъдат използвани неправомерно електронни съобщителни устройства или електронни съобщителни услуги за незаконни цели по друг договор за предоставяне на електронни съобщителни услуги от ГКН;

8. когато е установено, че лицето е получило или е направило опит да получи от ГКН електронни съобщителни услуги или устройства чрез незаконни средства;

9. в случаите, когато при извършване на преносимост на географски номера ГКН има правото мотивирано да откаже преносимост на номера в неговата мрежа съгласно чл... от Настоящите Общи условия, както и при наличие на причина за отказ за преносимост при Даряващия доставчик.

## 9. Данни за потребителя

9.1. С оглед предоставянето на Услугата, ГКН има право да събира, обработва, съхранява и използва следните данни:

1. име и адрес на крайния потребител;
2. номер на викация краен потребител и номер на викания краен потребител;
3. начало и край на повикването, определени с дата и час, обем на пренесените данни, когато това е необходимо за целите на таксуването;
4. вид на използваните съоръжения;
5. други данни, необходими за изграждане и поддържане на повикването;
6. дължими суми за ползваната услуга за съответния период и информация за начина на плащане;
7. информация за промени в ползваната услуга.

9.2. При събирането, обработването, използването и съхраняването на предоставените от крайните потребители лични данни, ГКН е длъжно да спазва всички изисквания на действащото законодателство за защитата им.

## 10. Срок на Индивидуалния договор

10.1. (В сила от 29.03.2012г.) Индивидуалният договор се сключва за срока, посочен в него. Максималния първоначален срок на договора е 2 (две) години, като Операторът предоставя задължително възможност за сключване на договор от крайния потребител за същата услуга и със срок на договор от 1 (една) година. Договорът между Оператора и Абоната се счита за сключен от датата на подписването му, като действието му се продължава за нов необвързващ страните период, ако липсва изрично съгласие от Крайния потребител за продължаване действието на същия или ако някоя от страните не поиска прекратяването му. В случай, че срока на договора не е определен изрично се счита, че договорът е безсрочен.

10.2. До изтичане срока на действие на индивидуалния договор, Потребителят се задължава да не прекратява едностранно договора, освен на изрично посочени в настоящите Общи условия и в индивидуалния договор основания.

10.3. В случай, че договорът е сключен с определен срок и при подаване на молба за временно спиране на достъпа до мрежата, срокът на индивидуалния договор с конкретния краен потребител се удължава със срока на спиране на ползване на услугата.

10.4. Операторът уведомява Крайния потребител не по-късно от един месец от изтичане на срока на индивидуалните договори с тях чрез телефонно обаждане и/или по друг начин, който Оператора прецени за подходящ.

11. Изменения и допълнения на индивидуалния договор могат да се правят само с допълнителни писмени споразумения, подписани от двете страни.

## 12. Разваляне и прекратяване на индивидуалния договор

12.1. ГКН има право да развали всеки индивидуален договор с краен потребител със 7 (седем) днешно писмено предизвестие, без да е необходимо да дава срок за доброволно изпълнение, в следните случаи:

1. при влизане в сила на решението за откриване на производство по несъстоятелност на крайния потребител – юридическо лице;

2. при системно неизпълнение/нарушение от крайния потребител на негови задължения по договора и/или Общите условия, при условие, че е уведомен от ГКН за поне един случай на неизпълнение на съответно задължение. Под „системно неизпълнение/нарушение“ ще се разбира най-малко три случая на неизпълнение/нарушение на едно и също и/или на различни задължения

3. В случай, че Абонатът е използвал или допускал да бъдат използвани електронни съобщителни устройства или електронни съобщителни услуги за незаконни цели или бъде установено по реда на тези Общи условия, че е извършвал безпокоителни повиквания.

4. В случай, че Крайният потребител е получил или е направил опит да получи от ГКН електронни съобщителни услуги или устройства чрез незаконни средства, независимо дали във връзка със съответния Индивидуален договор или не;

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

12.2. ГКН има право да развали индивидуалния договор с изпращане на 10 (десет) днешно писмено предизвестие в случай на неизпълнение на което и да е задължение на крайния потребител, следващо от договора или от настоящите Общи условия, при условие, че потребителят не е преустановил нарушението и не е възстановил вредоносните последици (ако такива са настъпили) преди изтичане на десетдневния срок. ГКН има право да прекрати договора при същите условия и в случаите когато:

- Потребителят има просрочени задължения по друг договор с ГКН

- Потребителят не внесе гаранционна сума или банкова гаранция, поискани при условията на тези общи условия. Ако гаранционния депозит/банковата гаранция е поискана поради надвишаване на кредитния лимит Потребителят има възможност и незабавно да заплати стойността на използваните услуги.

- В случай, че Абонатът използва технически средства за достъп до Мрежата, които не отговарят на посочените в настоящите Общи условия изисквания;

12.3. При случай на преносимост на географски номера, когато номерата са пренесени в мрежата на ГКН, ГКН прекратява договора в случай, че се установи неправомерно пренасяне на номерата В тези случаи ГКН връща на Държателя на обхвата от номера пренесения номер.

12.3.1. Договорът на Абоната, който е подал заявление за пренасяне на Номер/а от ГКН, се прекратява по реда, предвиден в настоящите Общи условия и сключения договор за услуги. Договорните отношения на Абоната с ГКН се считат за прекратени на датата, на която се деактивира достъпът на Абоната до мрежата на ГКН. Абонатът следва да плати на ГКН всички задължения, свързани с ползването на пренасяния/те Номер/а и услугите, ползвани чрез него, включително пакетни услуги, обвързани с пренасяния номер/а, които са възникнали или станали изискуеми след подаване на заявлението за пренасяне на Номер/а. В случай че Абонатът желае преносимост на част от всички Номера, предоставени му от ГКН по договора за услуги, същият не се прекратява по отношение на Номерата, оставащи в мрежата на ГКН.

12.3.2. Крайният потребител има право да развали индивидуалния договор с ГКН в случай на неизпълнение от страна на ГКН на съществени задължения по тези Общи условия, като предизвестие за разваляне не може да бъде по-кратко от 20 (двадесет) работни дни. За неизпълнение на съществени задължения се считат:

- нарушаване на параметрите за качество на предоставяните услуги, съгласно Разрешението на ГКН, за повече от 5 (пет) пълни последователни дни;

- неотстраняване в рамките на съществуващите технически възможности и срокове по Общите Условия на възникналите повреди на Мрежата и съоръженията;

- неспазване от страна на ГКН на времето за първоначално предоставяне на Услугата съгласно Общите условия.

12.4. Индивидуалният договор се прекратява и в следните случаи:

- по взаимно писмено съгласие на ГКН и съответния Потребител, в който случай в споразумението за прекратяване се уреждат всички отношения между страните

- с изтичане на срока, в случай че е подадено от Потребителя възражение срещу продължаването на Договора в съответствие с чл. 10.1. от настоящите общи условия.

- при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила, продължили повече от 1 месец – с изявление за прекратяване от която и да е от страните;

- незабавно по силата на акт на съответно компетентен публичен орган в този смисъл;

- незабавно при заличаване на Разрешението на ГКН;

- с 30-дневно писмено предизвестие от страна на Потребителя, след заплащане на всички дължими суми, само в случай, че договърът действа като такъв без определен срок

13.1. Предплатените от крайните потребители такси (ако има такива) отнасящи се за периода след разваляне на договора от страна на ГКН поради причина, за която потребителят отговаря, не се възстановяват.

13.2. Предплатените от крайните потребители такси, отнасящи за периода след прекратяване действието на договора във всички останали случаи, различни от разваляне на договора от ГКН поради причина, за която потребителят отговаря, подлежат на възстановяване в срок от 10 (десет) дни от прекратяване действието на договора.

13.3. На потребителя не се възстановяват предплатени суми, ако има неизплатени финансови задължения към ГКН (независимо от основанието за това), в които случаи ГКН прихваща дължимите му суми от предплатените цени до размера на по-малкото от тях.

14.1. Потребителят, страна по индивидуален договор, няма право да прехвърля изцяло или частично правата и/или задълженията си по договора на трети лица без изричното предварително писмено съгласие на ГКН, освен ако не е предвидено друго в Индивидуалния договор.

14.2. В случай, че потребител, страна по индивидуален договор, предостави за ползване от друго лице регистриран на негово име абонатен номер или номера от Мрежата, Потребителят, страна по индивидуалния договор, остава титуляр на правата и задълженията, произтичащи от договора.

## **Раздел IV**

### **Услуги, предоставяни от ГКН. Качество на услугите. Първоначално свързване**

15. ГКН предоставя чрез Мрежата обществени фиксирани телефонни услуги за пряко пренасяне на глас и звук в реално време с определено качество за осъществяване на повиквания от/към крайни потребители в рамките на Мрежата, включително и за осъществяване на повиквания от/към мрежата на ГКН, както и от/към мрежите на други оператори.

16. Услугата осигурява възможност за осъществяване на селищни, междуселищни и международни повиквания, включително повиквания към мобилни електронни съобщителни мрежи и достъп до услуги за спешна помощ към службите "Спешна медицинска помощ", Национална служба "Полиция", Национална служба "Пожарна и безопасност и защита на населението" и към ЕЕН 112 до прекратяване на договора по реда на настоящите Общи условия..

17. На един Потребител може да се предоставят повече от 1 телефонни номера;

18. ГКН предоставя на Крайните потребители право по реда на тези Общи условия да запазят номера/номерата си при промяна на доставчика на фиксирана телефонна услуга. В случаите на преносимост на географски номера ГКН ще предоставя фиксирана гласова телефонна услуга и на потребители, на които са предоставени номера на други предприятия от Домейна на преносимост.

19. Абонатът не придобива право на собственост върху вторично предоставения от ГКН Номер/Номера и при прекратяване на съответния договор за Услуги Абонатът губи правото да ползва този Номер/Номера, освен ако Номерът/Номерата не е бил пренесен.

20. ГКН предоставя услугите по настоящия раздел в съответствие с нормите на действащото законодателство, издаденото от Комисията за регулиране на съобщенията Разрешение, измененията и допълненията към него, както подлежащите на изпълнение регулаторни и нормативни актове.

21. При предоставяне на Услугата ГКН предоставя при спазване на изискванията на ЗЕС и следните свързани услуги:

- Предоставяне на идентификация на линията на викация (CLIP), чрез която услуга викания абонат получава информация за номера на викация абонат преди да започне обменът на информация.

- Блокиране на идентификацията на линията на викация (CLIR), която позволява на крайния потребител да блокира предаването на номера си към викания абонат;

- Пренасочване на повикването (Call forward) – услуга, даваща възможност входящите повиквания към даден потребител да бъдат препратени автоматично към друг потребител.

- идентификация на свързаната линия

- Прекратяване на получаването на пренасочените към неговото крайно устройство повиквания

22. Достъпът до услугите за спешни повиквания към Службите за „спешна медицинска помощ“, „Пожарна безопасност и защита на населението“ и Полиция, както и към ЕЕН 112 се предоставя от ГКН безплатно.

23. ГКН предоставя Услугата на своите потребители 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, освен в случаите на непреодолима сила и случайно събитие или когато това е изрично предвидено в настоящите Общи условия.

24. ГКН осигурява качество на услугите в съответствие с действащото законодателство, както следва:

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

б) еднопосочно закъснение – не по-голямо от 150 милисекунди;

25. При предоставяне на услугите ГКН осигурява следните параметри за качество на обслужване, определени съгласно ETSI EG201769:

а) брой на повреди на абонатна линия – до 1%;

б) време за отстраняване на повреди – до 48 часа, освен ако повредите се дължат на преносната среда, осигурена и поддържана от името и за сметка на крайния потребител;

в) процент на неуспешни повиквания – до 0.5%;

г) време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания за услуги чрез оператор – до 20 секунди;

д) време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания към телефонни справочни услуги – до 20 секунди;

е) процент на жалби относно коректността на сметките – до 0.2% за 1000 издадени сметки.

26. Доколкото не следва друго от индивидуалния договор, ГКН активира услугата в срок до 15 (петнадесет) дни след комутативното настъпване на следните две условия: а) влизане в сила на договора и б) заплащане на еднократната цена за активиране на услугата, в случай, че в действащата към съответния момент ценова листа на ГКН фигурира такава такса.

27. Срокът по предходната точка е приложим при условие, че Потребителят е осигурил своевременно достъп до съответните помещения.

28. След получаване на валидна писмена заявка/запитване от страна на Потребител да ползва услугата, ГКН разполага с 20 (двадесет) дни да извърши технически проучвания за възможността за първоначално предоставяне на услугата и за отстраняване на технически пречки за първоначално предоставяне (ако това е възможно). ГКН уведомява Потребителя в срока по предходното изречение в случай на техническа невъзможност или пречки за предоставяне на услугата.

29.1 В случай че ГКН обяви, че има възможност да предостави на Потребителите крайни устройства, Потребителите могат да закупят от ГКН крайни устройства по цени, определени в ценовата листа на ГКН, като за всички продадени устройства ГКН гарантира осигуряване на 12 месечен гаранционен срок, както и следгаранционно обслужване.

29.2 ГКН отдава под наем крайни устройства или ги предоставя за безвъзмездно ползване за срока на действие на индивидуалния договор, като урежда взаимоотношенията си с потребителя чрез допълнителен договор за наем или с допълнително споразумение към индивидуалния договор. Всички отдадени под наем или предоставени за безвъзмездно ползване крайни устройства остават собственост на ГКН и подлежат на връщане след изтичане на срока на съответния договор.

30. С оглед предоставянето на Услугите, ГКН няма право да поставя като предварително условия на крайния потребител ползване или предоставяне на друга електронна съобщителна услуга и/или крайно устройство от ГКН, освен когато услугата, другата електронна съобщителна услуга и/или крайното устройство се използват само и единствено заедно, при условията на взаимна зависимост.

31. При ползване 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 съответствието на радиосъоръженията и крайни далекосъобщителни устройства (обн. ДВ, бр.79 от 2002г., в сила от 12.09.2002г.).

## Раздел V

### Финансови условия

32 Цените за услугите се определят от ГКН съгласно Закона за електронните съобщения.

33. Цените се определят при условия на равнопоставеност на крайните потребители, като ГКН има право да определя ценови пакети, както и различни цени и отстъпки на база технология, кредитната оценка на потребителя, клас на крайния потребител, обем на ползване на услугата, очакван трафик, както и на база други критерии, определени в индивидуалния договор.
- 34 Освен ако в индивидуалния договор е уговорено друго, ГКН събира от Потребителите суми за предоставяните от него услуги, както следва:
1. еднократна цена за активиране на услугите, за които е сключен договорът. Сумата се заплаща по банков път в срок от 10 (десет) дни от подписване на договора. В случай на прекратяване действието на индивидуалния договор заплатената от потребителя цена за активиране на услугата не се възстановява;
  2. месечна абонаментна цена, осигуряваща достъп до услугите, за които е сключен договора между ГКН и Потребителя. Месечната абонаментна цена се предплаща ежемесечно в размери съобразно избрания от потребителя тарифен абонаментен план. За първия месец от ползуването на услугите Потребителят заплаща част от месечната абонаментна цена, пропорционална на периода от активиране на услугите до края на календарния месец. За последния месец от ползуването на услугите Потребителят заплаща част от месечната абонаментна цена, пропорционална на периода от началото на календарния месец до деактивиране на услугите.
  3. еднократна цена за активиране на допълнителна услуга. Цената се заплаща в момента на подписване на допълнителното споразумение към договора;
  4. месечна такса за потребление, която покрива изходящи селищни, междуселищни и международни гласови повиквания и други повиквания, контролирани от Абоната – пренасочване, конферентна връзка и др. Цената включва всички осъществени повиквания в зависимост от тяхната продължителност и избрания абонаментен план, съгласно действащата ценова листа на ГКН. Месечната цена за потребление се дължи и се заплаща от Потребителя ежемесечно независимо дали повикванията са осъществени от потребителя лично.
  5. за крайните устройства, предоставени от ГКН, се дължи наем определен в индивидуалния договор или в съответния допълнителен договор за наем на крайни устройства;
  6. цена за временно спиране – дължи се в случай на поискано от Абоната временно спиране на достъпа до мрежата
  7. еднократна потребителска цена за преносимост на номер/а, както и други еднократни цени за извършване на допълнителни действия, свързани с ползуването на услугата.
35. Потребителят дължи на ГКН връщане на всякакви допълнителни извънредни разходи свързани със събирането на вземания, включително присъдени по съдебен ред.
36. Цените за предоставените услуги се заплащат по банков път, като плащането се счита за извършено в момента на заверяване на сметката на ГКН със съответната сума и погасява най-старото задължение на Потребителя;
- 37.1. Освен ако не е договорано друго, всички суми за предоставяне на услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени посочени в индивидуалния договор, както следва:
- а) цената по чл.34., т.2 се предплаща до 15-то число на месеца, през който ще се предоставя услугата;
  - б) цената по чл. 34.т.4 се заплаща на 15-то число от месеца, следващ този, за който са предоставени услугите, заедно с месечната абонаментна цена за следващия месец.
- 37.2. При неспазване на сроковете за заплащане на съответните такси и цени, Потребителят дължи неустойка в размер на законната лихва за забава върху забавената сума за периода на забавата. Неспазването на срока дава също така право на ГКН да използва внесената от Абоната гаранционна сума или банкова гаранция, ако е налице такава, за покриване на част или на цялото задължение. При покриване на част от задължението ГКН има право да прекрати достъпа на Абоната до Мрежата. Неспазването на сроковете дава право на ГКН също така да спре временно достъпа до Услугите.
- 37.3. Неполучаването на фактура не освобождава Потребителя от задължението му за заплащане на посочените цени.
- 37.4. ГКН издава индивидуален документ на Потребителя за получено плащане по различните видове цени.
38. ГКН определя и променя едностранно цените за предоставяните услуги по реда на Закона за електронните съобщения и актовете за прилагането му.
39. ГКН си запазва правото при рекламни кампании и по своя преценка да предоставя едностранно, по изключение и временно, отстъпки от цените за предлаганите електронни съобщителни услуги на компактни групи от Потребители в обособени райони. Условията за ползване на отстъпките се публикуват на сайта на ГКН. Всеки Потребител, който отговаря на условията, може да се възползва от публично обявените отстъпки. Предоставените временно отстъпки не изменят действащата ценова листа на ГКН до изменението ѝ по предвидения ред.
40. ГКН прави публична ценовата листа за предоставяните от него услуги като я публикува на страницата си в интернет на адрес [www.gcn.bg](http://www.gcn.bg) и/или по друг подходящ начин. При промяна на размера на цените в ценовата листа, тя се публикува преди датата на влизането на измененията в сила.
41. ГКН предоставя ценовата листа на разположение на Потребителите на общодостъпни места, включително като предоставя безплатна информация на Крайните потребители относно цените на Услугите в своите офиси и на Интернет страницата си.
42. В ценовата листа се включва и подробна информация относно начина на отчитане и тарифиране на предоставяните от ГКН услуги.
43. Отчитането и тарифирането на ползваната от Потребителите услуга се извършват от ГКН чрез автоматизираната му система за отчитане на трафика и въз основа на приложимата тарифа и ценова листа.

44. Начинът на отчитане и тарифиране се определя в действащата ценова листа на ГКН или в Индивидуалния договор. Промените в начините на тарифиране влизат в сила след публикуването им на интернет страницата на ГКН.

45. ГКН съхранява точни записи от показанията на всички таксуващи устройства за срок не по-малко от 6 месеца.

46. ГКН предоставя безвъзмездно на потребителите детайлизирана сметка за ползваните услуги заедно с данъчната фактура. Детайлизираната сметка съдържа най-малко следната информация:

1. всички видове ползвани от абоната услуги през разплащателния период;
2. брой на ползваните услуги;
3. обща стойност на всеки вид ползвани услуги;
4. общ размер на сметката;
5. размер на данъчните начисления върху сметката, изразен както в проценти към размера на сметката, така и в абсолютни стойности;
6. размер на отчисленията, които може да се дължат на абоната, съобразно начина на ползване на услугите, договорен между него и ГКН в индивидуалния договор;
7. общ размер на дължимата сума;
8. срок за плащане;
9. възможни начини за дистанционно плащане на сметката с необходимите за това данни;
10. идентификационни данни на ГКН;
11. адреси, телефони и други начини за контакти с ГКН.

Абонатите получават сметките на електронен носител, като при поискване и срещу допълнително заплащане, посочено в действащата ценова листа сметките могат да бъдат получавани и на хартиен носител.

47. По писмено искане на краен потребител и след извършване на надлежна легитимация на същия, ГКН му предоставя възмездно детайлизирана писмена справка за ползваните телефонни услуги, съдържаща информация за вида на ползваната услуга за всяко осъществено повикване, включително за осъществени повиквания към безплатни услуги; стойността на всяко осъществено повикване; датата, часа и продължителността на всяко осъществено повикване.

48. Месечните такси за потребление могат да бъдат оспорени в срок от 1 (един месец) от получаване на сметката, като оспорването не освобождава потребителя от задължението за плащане на дължимите суми.

49.1. ГКН може да определи конкретна сума, в рамките, на която Потребителят има възможност да ползува услугите на ГКН, наричана кредитен лимит. В рамките на кредитния лимит Потребителят може да ползува услуги без да се налага да внася гаранционен депозит или банкова гаранция.

49.2. Кредитният лимит се определя в действащата ценова листа на ГКН. ГКН може да договори с всеки потребител и индивидуален кредитен лимит.

50. При превишаване на кредитния лимит ГКН има право да спре едностранно достъпа на Потребителя до Мрежата, с изключение и достъпа до услугите за спешни повиквания или да ограничи достъпа до част от услугите.

51.1. При превишаване на лимита си Потребителят се задължава да внесе гаранционна сума или да представи банкова гаранция в размер, посочен в индивидуалния договор, която да служи като обезпечение при плащанията. Лихви върху гаранционните суми не се начисляват.

51.2. В случай на предоставяне на банкова гаранция, същата трябва да е безусловна и неотменима в полза на ГКН и в посочения в индивидуалния договор размер. Срокът на валидност на банковата гаранция следва да е еднакъв със срока на валидност на индивидуалния договор, в случаите, когато същият е сключен с определен срок.

51.3. ГКН може да използва изцяло или отчасти гаранционната сума/банковата гаранция за удовлетворяване на свои изискуеми вземания към потребителя, заедно с лихви за забава по неплатени сметки, след уведомяване на потребителя за това.

52. Пълното възобновяване на услугите се осъществява при заплащане на всички дължими суми или предоставяне на гаранционната сума/банкова гаранция по предходната точка. При непокриване на всички задължения или невнасяне на гаранционна сума/банкова повече от 10 (десет) дни от спиране на услугата или наложеното друго ограничаване на услугата, ГКН има право да развали едностранно договора.

53. Когато съществуващ Потребител сключи нов договор за услуги, всички използвани от него услуги преминават на обща сметка, освен ако Потребителят изрично не пожелае друго.

54. Кредитният лимит може да бъде увеличен по един от следните два начина:

- По преценка на ГКН – с изменение на действащата тарифа.

- По желание на Потребителя – с внасяне на гаранционен депозит в размера на увеличението кредитен лимит.

55. Внесеният за увеличаване на кредитния лимит депозит не може да се използва за заплащане на текущите сметки.

56. При прекратяване на договорните отношения ГКН има право да използва депозита по чл. 54 изцяло или отчасти, както и гаранционната сума/банковата гаранция по чл. 51, за покриване на сумите, дължими от Потребителя. Ако Потребителят е платил всички дължими суми, ГКН възстановява целия депозит съответно цялата гаранционна сума (освобождава банковата гаранция) на Потребителя при прекратяване на договора. Възстановяването на депозита съответно гаранционната сума или на съответната част от тях след покриване на дължимите от Потребителя суми, се извършва в брой в срок до 10 дена от прекратяване на договора.

57. Възстановяването на гаранционния депозит или гаранционната сума/банковата гаранция може да се извърши и по време на действието на договора, след разглеждане на писмено искане от Потребителя. В този случай възстановяването на



гаранционния депозит или гаранционната сума се осъществява чрез съответно приспадане от стойността на фактурите за следващите месеци.

58. В случаите, когато ГКН дължи сума на Потребителя по индивидуалния договор, тази сума се възстановява на Потребителя единствено при условие, че той няма задължения по други негови договори с ГКН. В противен случай ГКН може да извърши прихващане на насрещните задължения.

59. Кредитният лимит може да се актуализира периодично по решение на ГКН.

## Раздел VI.

### Права на ГКН

60. ГКН има право:

1. да получава изцяло и в срок всички плащания на дължими суми за редоставените от него услуги;

2. да получава предвидените в тези Общи условия обезщетения;

3. да дава указания и инструкции на Потребителите за правилно използване на крайните устройства;

4. да продава и предоставя под наем срещу заплащане или за безвъзмездно ползване за срока на действие на договора крайни устройства на Потребителите, както и да извършва или организира поддръжки и ремонти на тези крайни устройства;

5. на достъп до имота на Потребителя, в предварително уговорено с него време, с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на съоръженията от Мрежата. ГКН не носи отговорност за прекъсване или влошено качество ако му е отказан достъп, необходим за осигуряване на нормалното ползване на Услугите;

6. да спре без предизвестие предоставянето на услугите на Потребител, в случай на неплащане на месечната абонаментна такса и/или месечна такса за потребление, незабавно след изтичане на срока за плащане. За периода на спиране на предоставянето на услугите по реда на тази точка Потребителят заплаща цените по раздел V в пълен размер. Потребителят може да поиска възстановяване на прекратените услуги след изплащане на задълженията си, заедно с лихвата за забава;

7. Да спре временно достъпа до Услугите в случай на надвишаване на кредитния лимит или да поиска внасяне на гаранционна сума или представяне на банкова гаранция по реда на тези Общи условия. При заплащането на последната предоставянето на услугата се възобновява..

8. да прекъсва временно предоставянето на услугите на Потребителите при извършване на профилактични прегледи, ремонти и настройки на Мрежата, както и при необходимост на извършване действия по развитие на мрежата. Това следва да става във възможно най-кратък срок и във време, в което ще бъдат причинени най-малко неудобства за потребител на ГКН. ГКН ще уведомява Потребителя по подходящ начин временното спиране на достъпа;

9. да ограничи достъпа до част от услугите или да развали договора, в случай че има достатъчно основания да смята, че Потребителят осъществява трафик или препродава Услугите с цел реализиране на собствена печалба или печалба за трети лица, ако липсва изрично съгласие на ГКН и/или при осъществяване на Нетипичен трафик, както и в случаите по чл. 62 от тези Общи условия. ГКН може да предложи споразумение за уреждане на възникналите парични задължения;

10. При необходимост, свързана с отбраната и сигурността на страната, както и при бедствия и аварии, ГКН има право да въвежда едностранно промени в условията на предоставяне на услуги на потребителите, без да носи отговорност за това;

11. да откаже достъп до мрежата на Потребител, който има неуредени изискуеми задължения по друг договор с него, както и в случай на непредставяне на изискуемите документи за сключване на договор, както и в другите случаи посочени в раздел III на тези Общи условия;

12. писмено да упълномощава трети лица да сключват от негово име индивидуални договори с лицата, желаещи да станат Потребители, както и да събират плащания от Потребителите по договорите от негово име, като информира съществуващите и потенциалните Потребители по подходящ начин за наличието на такова упълномощаване. ГКН има право да упълномощава други лица да приемат от негово име заявления за преносимост на Номер/а.

13. да събира, обработва, съхранява и използва лични данни на абонатите 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

13. да предоставя на лицата, упълномощени да събират плащания от Потребителите по реда на настоящите Общи условия, лични данни на Потребителите единствено за целите на събиране на вземанията и при поемане на задължение за неразгласяване на личните данни от страна на упълномощеното лице.

61. ГКН има право да променя номерата на Потребителите, когато промени се налагат по силата на индивидуален административен или нормативен акт, промени в действащото законодателство, изменения на Разрешението или поради техническа необходимост, породена от структурни промени в мрежата на ГКН. В тези случаи ГКН уведомява засегнатия краен потребител за предстоящите промени най-малко 1 (един) месец предварително и осигурява безплатно в продължение на три месеца при осъществяване на повикване към променения номер, информация за новия номер на Потребителя или за телефонния номер, на който може да се узнае новия номер.

62.1.1. ГКН има право да спре временно достъпа до услугите на Потребител, в случай на постъпване на писмена жалба за извършване на неправомерни действия и/или обезпокоителни обаждания от страна на Потребителя. Тази информация подлежи на детайлно проучване от страна на ГКН, като междуременно ГКН уведомява Потребителя за спиране на достъпа.

62.1.1. Спирането може да продължи до окончателното изясняване на обстоятелствата по жалбата. В зависимост от резултатите от проучването ГКН или възобновява или преустановява окончателно достъпа на потребителя до услугите, при което се прекратява и действието на индивидуалния договор.

62.1.2. В случай, че въпреки проведеното проучване жалбата се окаже неоснователна и спирането на достъпа до услугите на потребителя неправомерно, ГКН се задължава да намали месечната абонаментна такса за следващия месец пропорционално на периода на спирането на услугата.

62.2. ГКН може да спре достъпа до услугите на Потребител, който с поведението си застрашава или пречи на нормалното ползване на услугите от страна на други потребители.

63.1. ГКН има право да издава телефонен указател, в който да вписва безплатно данните относно имената, адресите на Потребителите, заявени при регистрацията, както и предоставените номера на Потребителите в случаите, когато Потребителят изрично е заявил, че желае да бъде включен в указателя както и да предоставя на трети лица информацията, включена в указателя. При съгласие от страна на Абоната тези данни могат да се използват и за предоставяне на справочна телефонна услуга. Данните, посочени в настоящия член 63.1. могат да бъдат предоставяни от ГКН и 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 и изискванията на тези Общи условия. ГКН има право да използва данните по този член 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

63.2. В телефонния указател може да се включват и допълнителни данни, в случай, че крайният потребител е поискал това, като за това може да бъде предвидена такса в действащата ценова листа на ГКН. В телефонният указател могат да се включват и данни за абонати на други предприятия, предоставящи електронни съобщения, получени при спазване на изискванията на действащото законодателство.

63.3. Телефонният указател се съставя и актуализира при изпълнение на изискванията на Наредба №5 от 13.12.2007 г. за условията и реда за издаване на телефонни указатели, включително работата с базите данни, тяхното прехвърляне и ползване, както и за представяне на телефонни справочни услуги, издадена от председателя на Държавната агенция за информационни технологии и съобщения.

63.4. ГКН има право да заличава или да отказва вписването на информация в телефонните указатели която е очевидно неточна, след предварително писмено уведомяване на потребителя. При изготвяне на телефонни указатели, ГКН не носи отговорност за допуснати грешки или неточности в публикуваните в телефонните указатели данни, дължащи се на грешни или неточни бази данни за абонатите, предоставени на ГКН от потребителя или трето лице – предприятие, предоставящо електронни съобщения.

64. Права на ГКН във връзка с процеса на преносимост на географски номера

64.1.1 В случай на неплащане от Абоната в срок до 60 (шестдесет) дни от датата на издаване от Донора на първата неплатена фактура, ГКН има право да наложи ограничения за ползването на Услуги от Абоната по реда на чл. 64. 3. или да заплати неговите задължения по реда на чл. 64.2. Задълженията към Даряващия доставчик следва да са възникнали или станали изискуеми след подаване на заявлението за пренасяне на Номер/а до прекратяване на договорните отношения с Донора;

64. 2. ГКН може да заплати задълженията на Абоната по чл. 64.1. от настоящите Общи условия. ГКН уведомява предварително Абоната за размера на дължимата сума към Даряващото предприятие. При неплащане на дължимата сума от страна на Абоната в еднодневен срок, считано от датата на уведомлението по предходното изречение, се приема, че той е изразил съгласие сумата да бъде платена от ГКН и е потвърдил, че задължението му към Донора е действително, изискуемо и е в посочения от Донора размер, както и че не са налице възражения, които следва да бъдат противопоставени на Даряващото предприятие. В този случай се счита, че ГКН встъпва в дълга на абоната към Донора. Във вътрешните отношения между Абоната и ГКН Абонатът отговоря за целия дълг. При заплащане от страна на ГКН на дължимата от Абоната сума към Даряващото предприятие, ГКН встъпва в правата на Донора към Абоната и разполага с регресни права срещу Абоната до размера на платената сума. ГКН упражнява правото си на регрес по съдебен ред или посредством изискване на дължимата сума и включването ѝ във фактурата на абоната за съответния месец;

64.3. ГКН може да спре достъпа на Абоната до мрежата в срок от 1 (един) ден от получаване на уведомление от Донора за наличие на неплатени задължения. ГКН възстановява достъпа до мрежата в срок от 1 (един) ден от получаване на уведомление от Донора за погасяване на задълженията. ГКН уведомява Абоната по подходящ начин, че достъпът му до мрежата ще бъде спрял поради неплатени задължения към Донора. Предплатените от абонатите такси, отнасящи се за периода на ограничаване на ползването на Услугата, не подлежат на възстановяване.

65. ГКН може при сключването на индивидуалния договор самостоятелно или чрез друго лице/а да изготвя първоначална кредитна оценка на Абонатите за ползване на услугите, предоставени чрез Мрежата, с оглед преценка събираемостта на вземанията. ГКН може самостоятелно или чрез друго лице/а да изготвя и текуща кредитна оценка на Абонатите, както и оценка на Крайните потребители за маркетингови проучвания и за изготвяне на потребителски профили според индивидуалните им интереси. Кредитната оценка включва основно анализ на информация по предходни и настоящи договори с ГКН, плащания, извършени или извършвани по силата на тези договори, както и неспазването на условия и срокове по тези договори. В зависимост от резултатите от кредитната оценка, ГКН може:

- да откаже свързване към Мрежата;
- да предостави достъп само до част от услугите;
- да поиска гаранционна сума като условие за предоставяне достъпа до Мрежата.

## Раздел VII.

### Задължения на ГКН

66. ГКН е се задължава:

1. да изгражда, поддържа и развива Мрежата в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в Република България стандарти, като спазва изискванията за качество на услугите и качество на обслужване, правилата и техническите изисквания за безопасност, като във връзка с това се задължава:

а) да използва само съобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове;

б) да използва съобщителни устройства само по предназначението и начина, определени от производителя;

в) да използва само технически изправни съобщителни устройства;

г) да не изменя техническите характеристики на използваните съобщителни устройства;

2. да предоставя Услугата непрекъснато и качествено 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, освен в случаите на непреодолима сила и случайно събитие или когато това е изрично предвидено в настоящите Общи условия.

3. да предоставя услуги на всички Потребители при условията на равнопоставеност, при спазване на настоящите Общи условия;

4. да не създава предимства за отделни Потребители или група от тях по отношение на една и съща услуга;

5. да уведомява в подходяща форма засегнатите от планираните профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на мрежата, когато се очаква тези мероприятия да доведат до прекъсване или влошаване качеството на предоставяната услуга. Уведомяването се осъществява 24 часа преди началото на съответното мероприятие;

6. предварително да уведомява писмено Потребителите при искане за достъп до техни помещения, като съгласува удобно за тях време;

7. да пази цялата информация, отнасяща се до сметките на Потребителите в продължение на 12 (дванадесет) месеца;

8. да предоставя безвъзмездно на Потребителя или на упълномощено от него лице фактура за ползваните услуги, както и, освен в случаите на писмен отказ на Потребителя или на упълномощено от него лице, детайлизирана сметка за ползваните услуги. При писмено искане на краен потребител и след извършване на надлежна легитимация на същия, да му предоставя възмездно детайлизирана писмена справка за ползваните телефонни услуги

9. да спазва срока за активиране на услугите на потребителите по тези Общи условия;

10. да отстранява повредите, дължащи се на външни причини и привеждане на мрежата в състояние на нормална работа във възможно най-кратък срок, след отпадане на причините;

11. да отстранява възникнали повреди в Мрежата при нормални условия на работа в срок от 72 (седемдесет и два) часа. Срокът за отстраняване на повредата започва да тече от момента на писмено, по телефона и/или в офиса уведомяване за повредата от страна на Потребителя или от установяването ѝ от страна на ГКН, посредством упълномощените за това лица;

12. да оповести адрес и/или телефон, на който да приема уведомления от Потребителите за повреди, прекъсвания и други форми на неизправно получаване на услугите;

13. да уведомява в подходяща форма във възможно най-кратък срок Потребителите за ограничения в предоставянето на услугите, наложени от компетентните органи при извънредни обстоятелства или във връзка с националната сигурност и отбраната на страната;

14. да предоставя на оповестен телефон и интернет страницата ([www.gcn.bg](http://www.gcn.bg)) на ГКН информация и справки за условията и реда за ползване на предоставяните услуги;

15. да разглежда и взема становище по молби, жалби и предложения от Потребителите в едномесечен срок от датата на подаването им;

16. да води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби и предложения, причините и основателността им и предприетите действия след разглеждането им за срок от 12 (дванадесет) месеца, при спазване на действащите правила за защита на личните данни.

17. да осигурява и опазва тайната на съобщенията и защитата на личните данни съгласно глава XV от Закона за електронните съобщения (ЗЕС). По реда и при условията определени в закон, ГКН осигурява изискуемото съдействие на компетентните държавни органи, включително като им предостави възможността да извършват наблюдение върху ползването на услугите от определени крайни потребители.

18. да предоставя безплатно на Потребителите копие от Общите условия във всеки свой офис, както и да уведомява Крайните потребители за изменение на настоящите Общите условия в срок не по-кратък от един месец преди влизането им в сила, като ги публикува на Интернет страницата си и/или по друг подходящ начин;

19. По реда на раздел XII от настоящите Общи условия да предоставя право на крайния потребител да запази номера си при промяна на доставчика на фиксирана телефонна услуга.

20. В случай на използване на допълнителни услуги, ако Потребители са пренесли номерата си в мрежата на друг оператор и са заявили желание да продължат да ползват допълнителните услуги, да осигурява равнопоставеност между такива потребители и потребители, които ползват единствено тези допълнителни услуги въз основа на индивидуален договор.

21. В случай на необходимост, свързана с националната сигурност, отбраната на страната или при извънредни обстоятелства, ГКН е длъжен:

-да предоставя възможност и да съдейства на компетентните органи за осъществяване на електронни съобщения чрез Мрежата при кризи, при обявяване на режим „военно положение”, режим „положение на война” или режим „извънредно положение”;

-да изпълнява изискванията на компетентните органи за ограничаване използването на Мрежата в определено време;

- да предоставя безплатно достъп до Мрежата си на компетентните органи за съобщения и повиквания в случаите предвидени в закона;

- да търпи невъзможността за осъществяване на електронни съобщения в случаите на тяхното блокиране с технически средства при условията, предвидени в чл. 301, ал. 3 от ЗЕС.

22. (Нов от 04.10.2012 г. ) Операторът 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 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.

## **Раздел VII**

### **Отговорност на ГКН**

67. ГКН отговаря за виновно причинените вреди, настъпили в резултат на неговото противоправно поведение при или по повод предоставянето на услугата.

68. При забава за активирането на услугите по чл. 26 от тези Общи условия, когато забавата не се дължи на причина, за която потребителят отговаря, ГКН дължи неустойка за всеки ден закъснение в размер на 0,1 % от еднократните суми за активиране на услугите но не повече от 10 % годишно. Неустойката се изплаща в срок до един месец от датата на закъснението. Заплащането може да се извършва чрез приспадане на съответната дължима сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец.

69. За неотстранени повреди в Мрежата и съоръженията към нея, или по други причини, в резултат на които Потребителят не е могъл да ползва услугите повече от 2 (два) дни през един календарен месец, Потребителят заплаща част от дължимата месечна абонаментна цена, пропорционална на периода, през който е ползвал услугите. Не е необходимо посочените дни да са последователни. ГКН приспада съответната сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец на базата на получени и регистрирани уведомления.

70. Надвзети суми за предоставяни услуги и сумите по уважени рекламации по чл. чл. 68 и 69 от тези Общи условия се възстановяват на Потребителя заедно със законната лихва. ГКН не отговаря за неизразходвани безплатни минути, включени в пакет на Краен потребител, който е пренесъл Номера/та си.

71. 1. ГКН не носи отговорност за:

а) правилното функциониране на приложенията, които Потребителят използва;

б) качеството на услугата, в случаите, когато причината не е в Мрежата;

в) начина, по който Потребителят ползва Мрежата и за всички последствия от това, като например: неспособността на Потребителя да установи връзка с Мрежата, освен ако причината е в отговорността на ГКН, които са изрично посочени в тези Общи условия;

г) случаите на неправомерни действия на трети лица, проникващи в компютърната система на Потребителя, като например получаване на неразрешен достъп;

д) предоставяните услуги по раздел III в случаите, когато Потребителят ползва или се опитва да ползва услугите на адрес, различен от адреса, на който са инсталирани;

е) влошено качество на услугата или вреди, причинени в резултат на непреодолима сила или случайно събитие;

ж) съдържанието на обменяната между крайните потребители информация;

з) претенции на трети лица срещу крайните потребители във връзка или по повод ползването на услугите

71.2. ГКН не носи отговорност за прекъсване или влошаване на качеството на услугата в случаите, когато тези обстоятелства се дължат на преносна среда, осигурена и поддържана от името и за сметка на крайния потребител, както и в случаите, когато преносната среда е осигурена от трето лице.

71.3. ГКН не носи отговорност за прекъсване или влошаване на качеството на услугата в случаите, когато тези обстоятелства не се дължат на негово виновно поведение.

71.4. При връзки преминаващи през няколко електронни съобщителни мрежи ГКН не носи отговорност за влошено качество на услугите, дължащо се на несъвършенство или повреда в други мрежи

71.5. ГКН няма да носи отговорност за влошено качество на фиксираната гласова телефонна услуга в деня на пренасянето

72. ГКН не носи отговорност за вреди, възникнали в следствие на неправилна употреба на крайните устройства или оборудване или при умишлени действия от страна на Потребителя, които са причинили негодност за ползване на електронните съобщителни устройства.

73. В случай на издаване на телефонен указател, ГКН няма да носи отговорност при допуснати грешки или неточности в публикуваните данни в телефонния указател, дължащи се на грешни или неточни данни, подадени от Крайните потребители или на грешни бази данни за Абонати, предоставени от други предприятия

## **Раздел VIII.**

## Права на потребителите

74. Потребителите имат следните права:

1. да получават услугите по раздел III с качество и технически параметри, съгласно тези Общи условия и индивидуалния договор, подписан между страните;
2. да уведомяват ГКН на оповестените от него адрес и/или телефон, за проблеми, свързани с ползването на услугите. Уведомлението по тази точка задължително съдържа следната минимална информация: име на потребителя, точен адрес на мястото на констатиране на проблема и телефон за контакт (по възможност мобилен телефон);
3. да искат информация и справки на оповестения за целта телефон относно ползването на услугите, предоставяни от ГКН. Да искат детайлизирана сметка и/или детайлизирана справка за ползваните услуги съгласно условията на тези Общи условия;
4. да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в едномесечен срок от датата на подаването им;
5. да прекратяват ползването на услугите по свое желание след подаване на 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие до ГКН, освен ако в договора не е предвиден минимален срок;
6. да прекратят временно ползването на услуги по свое желание, за период не по-малък от един месец и не по-дълъг от три месеца след плащането на всички дължими суми и след подаване на писмена молба до ГКН. Повторното активиране на услугите след изтичане на определения в молбата на Потребителя срок става след заявка от Потребителя. Цената за повторно активиране се определя съгласно действащата ценова листа на ГКН. Временно спиране е възможно само два пъти в рамките на една календарна година;
7. да искат възстановяване на спрените услуги след изплащане на задълженията си към ГКН;
8. всеки ПОТРЕБИТЕЛ има право с писмена молба по образец на ГКН да заяви, че желае да бъде включван в телефонните указатели, издавани от ГКН или да поиска промяна в данните, включени в издаден телефонен указател. Всеки Потребител има право с писмена молба по образец на ГКН или при подписването на Индивидуалния договор да заяви дали е съгласен неговите данни да бъдат включени в телефонни указатели, издавани от други предприятия в това число от предприятието, на което е възложено предоставянето на универсална услуга, както и дали е съгласен данните му да бъдат използвани за предоставяне на справочни телефонни услуги. Всеки потребител може да поиска включване на допълнителни данни за него или за други лица, които съвместно с него ползват абонатна линия, но само с предварителното съгласие на тези лица. За тази услуга ГКН може да определи заплащане;
  - 9.1. да запази национално значимия си номер при смяна на ГКН (като даряващ доставчик) с друг доставчик на фиксирана телефонна услуга в съответствие с изискванията на тези Общи условия
  - 9.2. да запази Номера си при промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление в съответствие с изискванията на раздел XIV от настоящите Общи условия.
- 9.2. Крайният потребител има право да оттегли заявлението си за пренасяне на Номер/а в мрежата на ГКН, не по-късно от датата, предхождаща датата, на която се осъществява преносимостта. В този случай с оттегляне на заявлението се прекратява и процедурата за пренасяне на Номера/та, като се счита, че е налице и оттегляне на искането и упълномощаването за прекратяване на договора с Даряващия доставчик. Крайният потребител може да оттегли заявлението си при ГКН или при Донора. Оттеглянето на заявлението се извършва по образец, който е съгласуван между доставчиците.
10. повиквания, съобщения или електронна поща за целите на директния маркетинг се позволяват само при предварително получено съгласие на потребителя. Съгласието може да бъде оттеглено по всяко време;

## Раздел IX

### Задължения на потребителите

75. Всеки потребител е длъжен:

1. да спазва разпоредбите на тези Общи условия, както и клаузите на индивидуалния договор.
1. в предварително съгласувано с ГКН време след предварително писмено уведомяване от ГКН да му осигури достъп до имота си с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на Мрежата;
2. да не извършва промени в абонатната МРЕЖА на ГКН;
3. да оказва необходимото съдействие на ГКН при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги и изпълнение на изискванията по предходната точка. Контролът се осъществява от упълномощени от ГКН лица;
4. при желание за временно спиране на ползването на услуги от МРЕЖАТА, да уведоми писмено ГКН 30 (тридесет) дни преди желаната дата, като заплати съответстващата на срока на предизвестията част от месечната абонаментна цена;
5. да спазва указанията, инструкциите и предписанията на ГКН за правилно ползване на крайните устройства и за получаването на Услугата;
6. да използва само крайни устройства, на които е оценено съответствието съгласно НАРЕДБА за съществените изисквания и оценяване съответствието на радиосъоръжения и крайни далекосъобщителни устройства (Приета с ПМС № 175 от 7 август 2002 г., Обн., ДВ, бр. 79 от 6.08.2002 г.);
7. да не извършва каквито и да е промени в крайните устройства и да не включва към тях приспособления, за които няма разрешение от ГКН;
8. да заплаща определените от ГКН цени по начин и в срокове за плащане, посочени в тези Общи условия и/или в индивидуалния договор. Месечната абонаментна цена и месечната цена за потребление се заплащат и в случаи на неизправно получаване или прекъсване на услугите, вследствие на виновно поведение на съответния потребител;
9. да заплаща дължимите суми, независимо от подадените уведомления и жалби до ГКН за неизправно получаване или прекъсване на услугите;

10. да уведомява в срок до 7 (седем) дни ГКН за настъпили изменения в идентификационните данни по чл. 8 от тези Общи условия;

11. да опазва и стопанисва добросъвестно прилежащата му и общата част на мрежата, както и предоставените му от ГКН крайни устройства и друго оборудване и да ги върне на ГКН при прекратяване на договора. По смисъла на тази точка:

а/ "прилежаща част" означава кабелът от последната разпределителна точка до апаратурата на Потребителя, включително всички допълнителни устройства, монтирани към нея;

б/ "обща част" означава всички останали кабели, пасивни и активни елементи на мрежата в пределите на блока, входа, къщата и/или парцела на Потребителя.

12. Потребителите нямат право нито лично, нито чрез трети лица да извършват или да допускат извършването на каквито и да било промени, ремонти или замени на компоненти от мрежата, предоставените им от ГКН крайни устройства и друго оборудване;

13. да заплаща разходите по отстраняване на повреди в прилежащата му част на мрежата, както и в предоставеното му от ГКН друго оборудване, в случаите по чл.87 от настоящите Общи условия;

14. да не извършва действия, възпрепятстващи нормалното функциониране на системата, както и да не извършва действия, обезпокояващи други потребители на същата или пречатващи възможността на други потребители да ползват услуги от ГКН, както и да не допуска трети лица да извършват подобни действия;

15. да не променя конфигурацията на крайното устройство и програмното осигуряване, инсталирани от специалисти на ГКН, както и да не ползва или да се опитва да ползват услугите по раздел III на адрес, различен от адреса, на който са инсталирани;

16. да не прави достояние и да не допуска да става достояние на трети лица информация, свързана с условията на договора му с ГКН, включително и след прекратяване на действието му;

17. да не разпространява на трети лица собствените параметри за използване на системата;

18. Потребителите нямат право нито лично, нито чрез трети лица да извършват разпространение на други сигнали по мрежата.

19. да предостави на ГКН адрес за получаване на фактури (ако е различен от адреса за кореспонденция) и да уведомява ГКН незабавно в случай на промяна на този адрес. В противен случай, както и преди получаване на такова уведомяване, фактурите ще бъдат изпращани на адреса за кореспонденция, посочен в договора, или на последния оповестен адрес за получаване на фактури.

76. При ползването на услугите, крайните потребители нямат право да извършват каквито и да било неправомерни действия, включително, но не само, да извършват или допускат да бъдат извършвани обезпокоителни повиквания, както и да предават или да допускат предаването на съобщения (повиквания), с които се увреждат или могат да бъдат увредени правата, свободите и доброто име на гражданите, а също и неверни съобщения за природни и други бедствия. Отговорността спрямо трети лица при извършени от потребителите каквито и да е неправомерни действия е изцяло за съответния потребител.

77. Крайните потребители нямат право да предоставят възмездно на трети лица услугите, както и други услуги, свързани с предоставените от ГКН номера, без предварително писмено разрешение на ГКН.

78. Крайните потребители нямат право да извършват или да допускат извършването на изкуствено генериране на входящ и изходящ трафик посредством ползването на услугата и нямат право да генерират или да допускат генериране на Нетипичен трафик. В случай, че от изкуствено генериран или нетипичен трафик от страна на потребител последват претенции от трето лице към ГКН, потребителят напълно ще обезщети ГКН.

79. В случай, че преносната среда за предоставяне на услугата се осигурява и поддържа от името и за сметка на крайния потребител, същият е длъжен да осигури непрекъснатото и точно функциониране на преносната среда.

80. Във връзка с осигуряване на безплатен достъп до услугите за спешни повиквания, крайните потребители са задължени да информират ГКН при смяна на адреса, от който ползват услугата. ГКН не може да бъде държан отговорен за последиците, свързани с осигурявания достъп до услугите за спешни повиквания, при неизпълнение на задължението по предходното изречение.

81.1. Към момента на подаване на заявление за пренасяне на Номер/а, Абонатът е длъжен да заплати всички текущи задължения към ГКН, които са пряко свързани с пренасянния Номер/а и услугите, ползвани чрез него/тях и които са станали изискуеми преди датата на подаване на заявлението.

81.2. В случай на преносимост на географски номера, задължения, отнасящи се до заплащане на дължими суми, свързани с предсрочно прекратяване на срочни договори и/или такива за лизинг на крайни устройства или оборудване се заплащат от Абоната/Потребителя до деня, предшестваш датата, определена за прозорец на преносимост. В случай на противоречие между срока за реализация на преносимост по тези Общи условия и срока на предизвестие за прекратяване на индивидуален договор, при подаване на заявление за преносимост предизвестие ще се счита за надлежно отправено до ГКН и неустойки за предсрочно прекратяване на срочен договор и/или неспазване срока на предизвестие няма да се начисляват на Крайния потребител, ако са налице кумулативно следните условия:

- Абонатът е отправил предизвестие за прекратяване в рамките на предвидения в индивидуалния договор срок за отправяне на предизвестие и

- Само в случай че неизпълнението се отнася до предсрочно прекратяване по отношение на периода от подаване на заявление за преносимост до изтичане на текущия срок на договора и този договор не е подновен за нов срок, съгласно условията на последния, предвидени в него или се отнася до неспазване срока на предизвестие по безсрочен договор.

81.3. Абонат, който е подал заявление за пренасяне на Номер/а е длъжен да заплати на ГКН всички задължения, свързани с ползването на пренасянния/те Номер/а и услугите, ползвани чрез него, включително пакетни услуги, обвързани с пренасянния номер/а, които са възникнали или станали изискуеми след подаване на заявлението за пренасяне на Номер/а, както и да върне предоставени крайни електронни съобщителни устройства или оборудване, собственост на ГКН, до прекратяване на договорните отношения.

## **Раздел X**

### **Отговорност на потребителите**

82. Всеки потребител отговаря за всички виновно причинени вреди, настъпили в резултат на неговото противоправно поведение при или по повод ползването на услугата.

83. Потребителите отговарят за вредите, причинени на ГКН, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия и индивидуалния Договор по реда на Закона за задълженията и договорите.

84. В случай, че потребителите нарушават свои задължения, свързани с ползването и/или заплащането на услугата, както и при други описани в тези Общи условия и/или в индивидуалния договор случаи, ГКН има право временно да спре предоставянето на услугата на крайните потребители, като предоставянето на услугата се възобновява при отстраняване на нарушението.

85. В случаите на неплащане на дължимите суми в срок, ГКН спира предоставянето на услуги без предизвестие.

86. В случай на спиране или ограничаване достъпа до услугата, независимо на какво основание, потребителят заплаща всички месечни абонаментни цени в пълен размер. В случай, че има такива, предплатените от крайните потребители цени, отнасящи се за периода на спиране на предоставянето на услугата, не подлежат на възстановяване, а предплатените суми за провеждане на разговори се изразходват след възобновяване на предоставянето на услугата, ако друго не е уговорено в индивидуалния договор.

87. В случай че Потребителят унищожи или повреди или допусне унищожаването/повреждането на предоставените му от ГКН крайни устройства и друго оборудване, той е длъжен да заплати стойността му на ГКН. В противен случай ГКН има право едностранно да развали договора и да потърси защита на правата си по общия исков ред. Стойността на предоставените от ГКН крайни устройства и друго оборудване е определена в ценовата листа на ГКН.

88. Ако в индивидуалния договор не е уговорено друго, потребителите дължат на ГКН обезщетение за всички просрочени парични задължения в размер на законната лихва върху неплатената сума от деня на забавата до момента на заплащане на дължимите суми, съгласно Закона за задълженията и договорите, както и неустойка за преждевременно прекратяване на срочен договор, съгласно действащата ценова листа на ГКН.

89. При ползване на услуги, обвързани със задължителен минимален срок на договора, и прекратяване на договора преди изтичането на минималния посочен в него срок, Потребителят заплаща неустойка в размер на цените за услугите, за които е сключен договорът, от датата на и прекратяването му до изтичане на минималния посочен срок.

## **Раздел XI**

### **Взаимоотношения с потребителите по повод предоставяне и ползване на CLI и COL услугите**

90. ГКН предоставя информация на Потребителите за възможностите за активиране и деактивиране на предоставяните CLIR и CLIP услуги, като я поставя на общодостъпни места във всички свои офиси в страната, както и в Интернет страницата си.

91. ГКН безплатно поддържа за Потребителите активна услугата CLIP. ГКН осигурява CLIP по време на повикването и го запазва непроменен по време на разговора. ГКН предоставя на викания абонат CLI без да променя въведените от викация абонат настройки или съответно информацията, попадена от мрежата, източник на повикването. Номерът на викация абонат се показва по начин, който позволява обратно набиране.

92. ГКН осигурява на Потребителите възможност да активират по достъпен начин и безплатно услугата CLIR за всички повиквания чрез заявка за активиране или чрез потребителски уеб-интерфейс.

93. ГКН осигурява на Потребителите възможност да активират по достъпен начин услугата Call forward чрез заявка за активиране или чрез потребителски уеб-интерфейс.

94.1. ГКН осигурява безвъзмездно на Потребителите функцията на мрежата "прекратяване на получаването на пренасочените към неговото крайно устройство повиквания" при наличие на техническа възможност.

94.2. ГКН осигурява на Потребителите възможност да активират функцията на мрежата по чл.94.1. чрез заявка за активиране или чрез потребителски интерфейс.

95. ГКН при наличие на техническа възможност осигурява на Потребителите възможност да откажат приемането на входящи повиквания.

96. В случай на промяна на номера на абоната (по желание на Потребителя или от ГКН) ГКН запазва заявените от Потребителя настройки, освен ако той не е заявил друго.

97. ГКН ще информира Потребителите за специфични технически изисквания при наличие на такива, на които крайните устройства да съответстват, за да мога Потребителите за ползват CLIR и CLIP услугите. При временно спиране на предоставянето на CLI услугите ГКН ще информира крайните потребители минимум два дена предварително, когато това е обективно възможно.

98. ГКН има пълен достъп до CLI информацията независимо от настройките, въведени от Потребителя.

99. ГКН ще използва СЛІ информацията само във връзка с функционирането и управлението на мрежата си и няма да допуска трети лица да имат достъп до нея, освен в изрично предвидените в Закона за електронните съобщения и действащото законодателство условия.

100. ГКН не използва СЛІ информацията за търговски цели, като маркетинг, пряка реклама на стоки и услуги и др., освен при изрично писмено съгласие на Потребителите.

101. При повикване към услуги за осъществяване на спешни повиквания, както и при повиквания към службите за сигурност, отбрана и вътрешен ред ГКН ще предоставя СЛІ независимо от настройките, направени от Потребителя.

102. ГКН предоставя СЛІ независимо от настройките, направени от Потребителя, в случаите на проследяване на злоумишлени и/или обезпокоителни повиквания при искане от компетентни държавни органи.

## **Раздел XII.**

### **Отношения във връзка с издаване на телефонни указатели и предоставяне на телефонни справочни услуги**

103. Потребителят има право с писмена молба съгласно образец, утвърден от ГКН, да заяви изрично:

- че желае изцяло или отчасти негови данни да бъдат включени в телефонен указател, издаван от ГКН, ако ГКН издава такъв, и/или в обществено достъпен указател, издаван от трето лице, включително предприятие, предоставящо Универсална услуга, в печатна или електронна форма, или данните му да бъдат използвани за предоставяне на телефонни справочни услуги. Абонатът 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;

- искане за включване на допълнителни данни за него и други лица, ползващи съвместно с него абонатната линия, но само след тяхното предварително писмено съгласие за това. За тази услуга ГКН може да предвиди определено заплащане.

104.1. В случай, че ГКН издава телефонен указател, в него ще се съдържат следните минимално необходими данни за:

- физически лица – име (лично и фамилно), адрес и телефонен Номер;

- еднолични търговци и юридически лица – фирма, адрес и телефонен Номер.

104.2 Абонатът 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;

104.3. В телефонния указател на ГКН, ако бъде издаван такъв, могат да бъдат включени и допълнителни данни, в случай че Абонатът е поискал това, като за тази услуга ГКН може да предвиди определено заплащане. 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. Абонатът 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 може да бъде възмездно, като цената се определя в Ценовата листа на ГКН;

104.4. Данните по чл. чл. 104.1. и 104.3. се заличават или изменят при издаване на нов или при актуализиране на съществуващото печатно издание на телефонен указател, което от двете е първо по време;

104.5. Абонатът има право да определи реда на вписване на Номерата в телефонния указател, когато е изявил желание да бъдат вписани Номера, предоставени от едно или повече предприятия;

104.6. Абонатите, които са заявили изрично съгласие за вписване на данните им в телефонен указател могат да заявят съгласие тези данни да бъдат използвани с цел изпращане от трети лица на печатни и електронни рекламни материали или непоискани търговски съобщения, както и за организиране и провеждане на маркетингови проучвания от трети лица. В телефонния указател по желание на Абоната и срещу заплащане може да бъде регламентирано времето, през което могат да се правят обаждания и съобщения от трети лица с цел директен маркетинг, както и начинът на предаването им;

104.7. Абонатът 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 допълнителни данни по смисъла на чл. 104.3. от настоящите Общи условия, ГКН може да предвиди определено заплащане, съгласно Ценовата листа;

104.8. Реализирането на правата по чл. 104.1 – 104.7. от настоящите Общи условия се осъществява чрез подаване на писмено заявление, с което изрично се заявява желанието на Абоната данните му да бъдат включени в телефонен указател.

104.9. ГКН има право да заличава или да отказва вписването на информация в телефонните указатели, която е очевидно неточна, след предварително писмено уведомяване на потребителя. При изготвяне на телефонни указатели, ГКН не носи отговорност за допуснати грешки или неточности в публикуваните в телефонните указатели данни, дължащи се на грешни или неточни бази данни за абонатите, предоставени на ГКН от потребителя или трето лице – предприятие, предоставящо електронни съобщения.

105. При сключване на индивидуален договор Абонатът изрично заявява дали е съгласен данните по смисъла на чл. 104.3. да се използват за издаване на телефонен указател от предприятия, които са задължени да осигурят телефонен указател като част от универсалната услуга или за издаване на телефонен указател от други предприятия, предоставя. В случай на наличие на такова съгласие ГКН може да предоставя тези данни на съответните предприятия при спазване на изискванията на ЗЕС, на Наредба №5 от 13.12.2007 г. за условията и реда за издаване на телефонни указатели, включително работата с базите данни, тяхното прехвърляне и ползване, както и за представяне на телефонни справочни услуги, издадена от председателя на Държавната агенция за информационни технологии и съобщения и на релевантното действащо законодателство.



106. ГКН има право да предоставя телефонна справочна услуга за телефонни Номера и други данни за Абонатите си, кодове за автоматично вътрешно и международно избиране, телефонни Номера за спешни повиквания, хармонизирани телефонни Номера за хармонизирани услуги със социална значимост, телефонни Номера за телефонни справочни услуги и други;

107. При търсене от страна на Потребители на данни в телефонните указатели в електронна форма те могат да получат информация за телефонния Номер само въз основа на пълно и точно подаден минимален обем от данни, който 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;

108. При ползване на телефонна справочна услуга предоставяна от ГКН, Потребителите могат да получат информация за търсения телефонен Номер само въз основа на пълно и точно подаден минимален обем от данни, който 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;

### **Раздел XIII.**

#### **Защита на личните данни и гарантиране тайната на съобщенията**

109. ГКН гарантира тайната на съобщенията (в това число съдържанието на съобщението, вида на предоставяната услуга и всички данни, които са свързани с нейното предоставяне) в съответствие с действащото законодателство. Информацията, предоставена на ГКН по повод изпълнението на индивидуалния договор и тези Общи условия, отнасяща се до Потребителите и съдържаща се в базата данни на ГКН, няма да бъде предоставяна на трети лица, освен с изричното съгласие на съответния потребител или в предвидените в закон случаи.

110.1. Предоставянето на електронни съобщителни услуги не може да бъде обвързано с предоставянето на лични данни, които не са необходими за предоставянето на някоя от тези Услуги.

110.2. За предоставяне на услугите ГКН може да събира, обработва, използва и съхранява лични данни, данни за потребители и данни за повиквания в съответствие с действащото законодателство. Тези данни ще бъдат съхранявани за период до 12 месеца след изпращане на съответната фактура.

111. ГКН има право да използва и обработва трафични данни, събрани по повод предоставянето на електронни съобщителни услуги за проучване, като се заличават личните данни на Абоната.

112. ГКН има право да обработва данни, отнасящи се за Абонати на трети лица-доставчици на услуги или други предприятия, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, доколкото това е необходимо за изпълнение на задълженията на ГКН по сключени договори с тези доставчици на услуги или предприятия, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, както и за изпълнение на задълженията на ГКН по административни или нормативни актове. Това обработване се извършва при спазване на изискванията за защита на личните данни.

113. Мобилтел има право да събира, съхранява, обработва и използва данни за повиквания на Абонати, Крайни потребители и други лица, ангажирани в електронните съобщителни услуги, за да открие и отстрани повреди и грешки в Мрежата, както и за откриване, предотвратяване и преустановяване на неразрешеното използване на Услуги, на Мрежата или на други съоръжения, а също така за откриване и проследяване на злоумишлени и обезпокоителни повиквания.

114. Използването и обработката на лични данни, събрани във връзка с предоставянето на електронни съобщителни услуги, за други цели, освен свързаните със законните търговски дейности на ГКН или извън регламентирания в този раздел ред може да се осъществява само в изрично предвидените в закон, друг нормативен или административен акт случаи. ГКН ще информира по подходящ начин съответните субектите за факта, че той обработва други лични данни, освен данните за повиквания.

115. Потребителят се съгласява ГКН да предоставя данните, които има право да събира на основание разпоредбите на ЗЕС 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 суми.

### **Раздел XIV.**

#### **Отношения във връзка с преносимост на географски номера**

*(изменени в сила от 28.12.2012г. на основание изменения и допълнения на Функционалните спецификации за преносимост на географски номера при промена доставчика на фиксирана телефонна услуга и/или при промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление (ДВ бр. 74 от 28.09.2012 г. )*

116.1. ГКН дава възможност на потребителите си да осъществят преносимост на предоставените им номера от Мрежата в мрежите на други предприятия, предоставящи обществени фиксирани телефонни услуги. Чрез тази услуга потребителите на ГКН могат да запазят предоставените им от ГКН географски номера при смяна на предприятието, предоставящо фиксирани телефонни услуги.

116.2. ГКН дава възможност на потребителите си да запазят предоставените им номера от Мрежата при промяна на адреса им в рамките на един географски код за направление.

116.3. В случай, че на потребителя са предоставени за ползване повече от един номера, могат да бъдат пренесени всички или част от тези номера, при условия и срокове предвидени в настоящите Общи Условия.

117. Настоящият раздел урежда всички етапи на процеса от момента, в който крайният потребител подаде заявление за пренасяне на номера/та му 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, както и всички етапи на процеса по пренасяне на номера при промяна на адреса в рамките на същия географски код за направление.

118. *Преносимост на номера при промяна на адреса в рамките на същия географски код за направление*

118.1. Преносимост на номерата при промяна на адреса в рамките на същия географски код за направление се извършва при наличие на техническа възможност.

118.2. Срокът на реализация на преносимост е до 3 работни дни за отделни номера и до 5 работни дни за групи номера, считано от стартиране на процедурата по пренасяне или от отстраняване на недостатъците по заявлението, в случаите на спиране на процедурата по чл.125.1 от настоящия раздел и включва прозорец за преносимост не по-голям от 6 часа.

118.3 Цената за преносимост при промяна на адреса в рамките на същия географски код се посочва в Ценовата листа на ГКН.

119. Процесът на преносимост на номерата при промяна на доставчика на фиксирана гласова телефонна услуга започва, като Абонатът/Потребителят подава писмено заявление за преносимост на номер/номера, по образец при Приемащия доставчик, негов опровомощен дистрибутор или търговски представител. Заявлението за пренасяне на номер е в стандартна форма, съгласувана между доставчиците, като образецът не следва да противоречи по съдържание на чл.42, ал.2 от Функционалните спецификации за преносимост на географски номера при промяна на доставчика на фиксирана телефонна услуга и/или промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление. Заявлението се подава лично или от упълномощено лице. Не се приемат заявления, подадени по поща, факс и електронна поща. Заявлението трябва да съдържа:

1. За Абонати/Потребители –

1.1. физически лица български граждани – **трите имена и единен граждански номер (ЕГН)**

1.2. За физически лица чуждестранни граждани – имена, личен номер или номер на документ за самоличност;

1.3. За юридически лица и физически лица – еднолични търговци – наименование, съответен идентификационен код;

1.4. За организации, които нямат статут на юридическо лице – съответен идентификационен код и трите имена на представляващия;

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

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

4. Възможност за изрично писмено изявление на Абоната/Потребителя за стартиране на процедурата по пренасяне от момента на подаване на заявлението за пренасяне. Изявлението следва да бъде изрично подписано от абоната/потребителя;

5. Възможност за изрично писмено изявление на абоната/потребителя за стартиране на процедурата по пренасяне 7 календарни дни след подаване на заявлението за пренасяне. Изявлението следва да бъде изрично подписано от абоната/потребителя;

6. Декларация от Абоната/Потребителя, че посочените от него данни в заявлението са верни.

7. Писмено съгласие от страна на Абоната/Потребителя за прекратяване на договорните му отношения с Даряващия доставчик по отношение на номера/та, посочени в заявлението за преносимост, считано от датата на пренасяне на номера/та в мрежата на ГКН, както и декларация от страна на Абоната/Потребителя, че ще изпълни всички задължения, произтичащи от индивидуалния му договор с Даряващия доставчик в следната форма: „Съгласен съм договорът за фиксирана телефонна услуга, сключен с [име на Даряващия доставчик] да бъде прекратен по отношение на Номер/та, чието пренасяне заявявам с настоящото заявление за преносимост. Декларирам, че ще изпълня всички задължения, произтичащи от договора по предходното изречение, включително но без да се ограничава до, задълженията, свързани с неизпълнение на задълженията по този договор.”

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 ГКН, съгласно т.9. по-долу се считат оттеглени, в следната форма: „Разбирам и се съгласявам, че в случай на прекратяване на процедурата за преносимост преди нейното приключване, съгласието ми за прекратяване на договора с [име на Даряващия доставчик], както и упълномощаването на „Глобъл Комюникейшън Нет” АД да действа от мое име и за моя сметка се счита за автоматично оттеглено.”

9. Упълномощаване на ГКН от страна на Абоната/Потребителя да прекрати договорните взаимоотношения между Абоната/Потребителя и Даряващия доставчик в следната форма:

„Упълномощавам „Глобъл Комюникейшън Нет” АД: - да прекрати от мое име и за моя сметка договора с [име на Даряващия доставчик] като отправи настоящото заявление за пренасяне към [име на Даряващия доставчик], като настоящото заявление следва да се счита за писмено предизвестие за прекратяване на двустранен договор, по отношение на номерата, чието преносимост заявявам с него, както и - да извърши необходимите съобразно закона действия по осъществяване на процеса на преносимост.”

10. Съгласие от Абоната/Потребителя за предоставяне на данните на последния на ГКН, включително необходимите лични данни, от страна на Даряващия доставчик в следната форма: „Съгласен съм, [име на Даряващия доставчик] да предостави необходимите данни, отнасящи се до мен в качеството ми на Абонат/Потребител, на ГКН за целите на осъществяване на процеса по пренасяне.”

11. Абонатът/Потребителят може 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.”.

120. При подаване на заявлението се подават и документите, необходими за сключване на договор с ГКН. При подаване на заявление ГКН може да поиска от потребителя да представи и документи, удостоверяващи данните по предходния член, а за юридически лица – удостоверяващи и иналичието на представителна власт и правомощия за подаване на заявление и за сключване на договор с ГКН. При подаване на заявление от пълномощник се прилагат изискванията на чл. 8.4. от Раздел III на настоящите Общи Условия. Фактът на подаване на заявлението се удостоверява от ГКН чрез предоставяне на копие от същото на Потребителя/Абоната.

121. Всички Номера в заявлението трябва да бъдат в мрежата на Даряващия доставчик. Броят на Номерата, които могат да бъдат включени в заявлението не е ограничен и зависи единствено от Крайния потребител. Крайният потребител има възможност да посочи в заявлението начина на преконфигурация на Номерата, чието пренасяне се иска, когато това е необходимо.

122. При наличието на изрично съгласие от страна на ГКН заявлението може да съдържа и упълномощаване в обикновена писмена форма от Абоната до ГКН за заплащане на дължими плащания към Донора от името и за сметка на упълномощаващия Абонат.

123. При подаване на заявление ГКН уведомява Потребителя/Абоната за:

- задължението за заплащане на еднократна потребителска такса за пренасяне на всеки номер, ако такава е предвидена в Ценовата листа на ГКН

- възможността да останат неизползвани безплатни минути, включени в пакет на абонат, който е пренесъл Номер/та си, както и за възможната загуба на ползвани от Потребителя/абоната допълнителни услуги след пренасяне на Номер/та;

- Условията и срока, при които се осъществява преносимостта на номера/та и възможността за запазване или смяна на начина на ползването на услугите при ГКН – абонамент или предплатени услуги. Възможността абонатите/потребителите да могат да запазят или сменят вида на сметката си при ГКН се преценява от последния съобразно актуалната му търговската му политика;

- възможността за преконфигуриране на пренасяния Номер/а, при заплащане на съответната цена.

- основанията за отказ за преносимост на номера/та

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

- прозорец на преносимост и невъзможността за достъп до мрежата в този период

- възможността за влошено качество на електронната съобщителна услуга в деня на пренасянето

124. В качеството си на Приемач доставчик ГКН може мотивирано да откаже преносимост само в следните случаи:

1. Абонатът или потребителят не е дееспособен и не е надлежно представляван от трето лице

2. Заявлението е подадено от трето лице, което не е упълномощено по реда на настоящите Общи условия;

3. Абонатът/потребителят не е заплатил еднократната потребителска такса, ако такава е предвидена в ценовата листа на ГКН

4. предоставените от абоната или потребителя в заявлението данни са непълни или неточни

5. не са представени изискуемите в заявлението документи

6. налице е някое от основанията, които съгласно тези Общи условия дават възможност на ГКН да не сключи договор с дадения потребител

7. липсва техническа възможност ГКН да предостави обществена фиксирана телефонна услуга на посочения в заявлението адрес.

125.1. В случаите по чл. 124. т. 1,2,3,4,5, чл.133, т.6 и т.7 ГКН няма да разгледа заявлението за преносимост до отстраняване на съответния недостатък. Спирането на процедурата ще е за не повече от 30 календарни дни от подаване на заявлението. Ако в този срок недостатъците не бъдат отстранени, процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на ГКН.

125.2. При наличие на основания за отказ от преносимост, различни от посочените в чл. 125.1. процедурата по разглеждане на заявлението се прекратява с изричен писмен отказ на ГКН. В случаите на отстранима причина за отказ, договорът на Абоната/Потребителя се счита продължен до прекратяване на процедурата с писмен отказ за преносимост или до реално осъществяване на процеса на преносимост, независимо от отправеното предизвестие за прекратяването му.

126. В случай на отказ Заявление за пренасяне на Номер/а може да бъде подавано отново, когато причините за отказа са отстранени.

127. В случай, че абонатът/потребителят е избрал възможността по чл.119, т.4 процедурата по пренасяне на номер/ата стартира от момента на подаване на заявлението.128. В случай че абонатът/потребителят е избрал възможността по чл.119, т.5, процедурата по пренасяне на номер/ата стартира след изтичане на 7-дневния срок. В 7-дневния срок, когато е приложим,

абонатът/потребителят има възможност да оттегли подаденото заявление за пренасяне.128. В случай, че абонатът/потребителят не е посочил коя възможност избира по чл.119, т. 4 или чл.119, т.5, се приема че е избрана възможността по чл.119, т.5, т.е. процедурата ще стартира след изтичане на 7 дневния срок.

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

129. ГКН ще 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.

130. В случай на подаване пред ГКН на заявление за преносимост ГКН сключва договор за предоставяне на фиксирани услуги с Абоната, който договор влиза в сила под условие, в случай че процесът на преносимост завърши успешно.

131. ГКН 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 ГКН или упълномощено от него лице в определения срок за отстраняване на недостатъците по подаденото заявление и/или са налице неотстраними основания за отказ при ГКН или при Даряващия доставчик се счита, че е налице оттегляне на заявлението, както и на упълномощаването за прекратяване на договорните отношения с Даряващия доставчик

132. В качеството си на Даряващ оператор, ГКН може мотивирано да откаже преносимост на номер/а пред Приемащия доставчик само в следните случаи:

1. Номерът е несъществуващ или не е предоставен на Абонат или Потребител на ГКН
2. ГКН вече е получил от друг Приемащ доставчик искане за пренасяне на същия номер, процедурата, по което още не е приключила;

3. Представените от Приемащия доставчик данни за Абоната/Потребителя са непълни и/или неточни;
  - 3.1. за физически лица – трите имена и единен граждански номер;
  - 3.2. за юридически лица – наименование и съответен идентификационен код;
  - 3.3. за физически лица чуждестранни граждани – имена и личен номер или номер на документ за самоличност.
  - 3.4. за организации, които нямат статут на юридически лица – съответен идентификационен код и трите имена на представляващия.

4. При преносимост на група номера, чиято преносимост изисква преконфигурация, не е заявено преконфигуриране или заявеното преконфигуриране не дава възможност за реализация на преносимост. Преконфигуриране се изисква за следните номера:

- 4.1. Пренасяният номер е главен номер на серия с индивидуални номера, освен когато се пренася заедно с цялата серия.
- 4.2. Пренасяният номер е част от блок на главен/групов номер, освен когато се пренася целия блок/група;
- 4.3. Пренасяният номер е член на Центрекс услуга;
- 4.4. Пренасяният номер е със специфичен анализ;
- 4.5. Пренасяният номер е в обща конфигурация с група номера, присвоени на определен интерфейс (BRI/PRI)

- 4.6.Пренасяният номер е част от група съкратен номер.

133. В случаите по чл.132, т. 4. преконфигурацията се заявява в заявлението за преносимост, което Абонатът подава пред Приемащия доставчик.

134. В случай че е необходимо преконфигуриране на пренасяните номера и не е заявен начин на преконфигурация от Абоната или заявеното от Абоната преконфигуриране е технически невъзможно, ГКН в срока по предходното изречение предоставя на Приемащия доставчик информация за възможните варианти за преконфигуриране, както и информация за пълния номерационен капацитет, предоставен на абоната. ГКН посочва размера на цената за преконфигуриране, ако такава е дължима от Абоната.

135. В случай на забавяне поради технически проблеми, изразяващи се във временно спиране на система, при Даряваща или Приемаща мрежа, която обслужва процеса на преносимостта на номера, Даряващият и Приемащият доставчик определят нова дата на пренасяне, за която Приемащият доставчик ще информира Крайния потребител.

136. ГКН ще информира своите потребители за пренесен от мрежата си номер, в случай, че осъществяват повикване към такъв, чрез звуков сигнал. Тази услуга може да бъде деактивирана по желание на крайния потребител като деактивирането се извършва по отношение на всички повиквания, извършвани от същия крайн потребител, към номера, пренесени от мрежата на на ГКН към мрежи на други предприятия. Сигналът е с продължителност от 3 секунди и с технически параметри съгласно

Приложение № 3 към Функционалните спецификации за осъществяване на преносимост на географски номера при промяна на доставчика на фиксирана телефонна услуга и/или при промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление (Обн. ДВ, бр. 96/07.11.2008 г., изм. и доп. ДВ, бр. 26/06.04.2010 г.). След проиграването на звуковия сигнал по предходното изречение ГКН ще предоставя времеви интервал от 2 (две) секунди, който да даде възможност на Абоната/Потребителя за избор да прекрати или да осъществи повикването.

137. В случай, че са пренесени номера от Мрежата на ГКН към мрежи на други предприятия и Услугата е част от комбинирана услуга (включваща две или повече избрани от крайния потребител услуги, предоставяни от ГКН): а) Ако крайният потребител заяви преносимост на всички номера, предоставени му от ГКН, договорните отношения между страните се прекратяват с деактивиране на достъпа до мрежата на ГКН като даряващ доставчик и при желание от страна на крайния потребител се сключва нов договор за останалите услуги; б) Ако крайният потребител заяви преносимост на част от всички номера, предоставени му от ГКН за ползване на услугата, договорните отношения между страните се прекратяват по отношение единствено на пренасяните номера с деактивиране на достъпа до мрежата на ГКН като даряващ доставчик. Договорните отношения между страните във връзка с ползването на услугата от номер/та, оставащи в мрежата на ГКН се запазват, както и ползването на останалите услуги.

#### 138. Последваща преносимост

1. В случай че Абонатът/Потребителят желае последваща преносимост, при която пренесен/и номер/а се връща/т обратно на Държателя на обхват от номера или се иска пренасяне на номер/а към трета мрежа от домейна за преносимост, за целите на настоящата процедура:

2. Доставчикът, обслужващ към момента на подаване на заявлението Абоната/Потребителя се счита за Донор;

3. Ако заявлението е за пренасяне на номера към трети доставчик, този трети доставчик се счита за Приемащ доставчик;

4. Ако заявлението е за връщане на номера към Държателя на обхвата от номера, Държателят на обхвата от номера се счита за Приемащ доставчик.

## Раздел XV

### Жалби, молби и предложения. Решаване на спорове

139. Всеки Краен Потребител има право да отправя жалби, молби и предложения до ГКН и до Комисията за регулиране на съобщенията, във връзка с предоставяната по реда на тези Общи условия Услуга.

140. ГКН ще отговаря писмено на всички жалби, молби и предложения, отправени от Крайните потребители, в 1 (едно) месечен срок от постъпването им. ГКН води регистър за постъпилите жалби, молби и предложения от Крайни потребители, както и за отговорите по тях. Информацията за всеки конкретен случай се съхранява в регистрите не по-малко от 12 (дванадесет) месеца.

141. Оспорването на дължимата от Абоната сума не освобождава същия от задължението му да я заплати. При влизане в сила на решение на компетентен орган, с което оспорването се уважава, както и по преценка на ГКН, недължимо заплатената част от сумата се възстановява на платеща, заедно със законната лихва за надвзетата сума.

142. Споровете между ГКН и Потребител/Абонат се решават чрез непосредствени преговори между тях. При непостигане на съгласие всяка от страните може да поиска съдействие от Комисията за регулиране на съобщенията или да отнесе спора за решаване пред родово компетентния съд в гр. София.

## Раздел XV

### Други условия. Преходни и заключителни разпоредби

143. По въпроси, неуредени от индивидуалните договори и настоящите Общи условия, съответно приложение ще намират разпоредбите на действащото българско законодателство.

143.1. Всички предизвестия във връзка с отношенията между Абонати/Потребители и ГКН по повод предоставяне на гласова телефонна услуга следва да бъдат в писмена форма, подписани от страните или упълномощените от тях лица и да се изпращат на адреса на всяка една от страните, посочен в договора.

143.2 Срокът на предизвестията започва да тече от момента на получаването им от страната по договора, към която са отправени при спазване на разпоредбите на Закона за задълженията и договорите.

143.3. В случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е уведомил ГКН за промяна на адреса си за кореспонденция, счита се, че предизвестията са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в договора адрес

144.1. Новите текстове и положения от 04.10.2012 г., съгласно настоящите Общи условия се въвеждат на основание Решение № 1969/27.09.2012 г. на Комисията за регулиране на съобщенията.

144.2. Новите текстове и положения от 28.12.2012 г., съгласно настоящите Общи условия се въвеждат на основание изменения и допълнения на Функционалните спецификации за преносимост на географски номера при промена доставчика на фиксирана телефонна услуга и/или при промяна на адреса в рамките на един географски национален код за напеавление (ДВ бр. 74 от 28.09.2012 г. )

144.3. Настоящите Общи условия влизат в сила на 28.12.2012 г. и отменят, считано от 28.12.2012 г. действащите до този момент „Общи условия на „Глобъл комюникейшън нет” АД за взаимоотношения с крайните потребителите на фиксирана гласова телефонна услуга, предоставяна чрез обществената фиксирана електронна съобщителна мрежа на дружеството”.