

Общи условия на „Глобъл Комюникейшън Нет” АД за взаимоотношения с абонатите при предоставяне на услугата преносимост на негеографски номера

ПРЕДМЕТ И ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1.С настоящите Общи условия се уреждат взаимоотношенията между „ГЛОБЪЛ КОМЮНИКЕЙШЪН НЕТ” АД (наричано по-долу ГКН) и Абонатите на електронни съобщителни услуги, възникващи при предоставяне на негеографски номера.

2.1. „ГЛОБЪЛ КОМЮНИКЕЙШЪН НЕТ” АД е предприятие, предоставящо електронни съобщения по смисъла на Закона за електронни съобщения (ЗЕС) със седалище в гр.Пловдив и адрес на управление: гр. Пловдив, п.к. 4000, район Централен, ул. „Стефан Веркович” № 3, 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:

гр. София , жк.Левски Г, бл.47, вх.Б

тел: +359 2 4200042

факс: +359 2 983 6826

3.1. Настоящите Общи условия са неразделна част от индивидуалния договор за Негеографски услуги между ГКН и неговите Абонати, като Общите условия са задължителни във взаимоотношенията между ГКН и Абоната само по повод и във връзка с предоставяне на Услугата преносимост на негеографски номера.

3.2. В случай на преносимост на номера в мрежата на ГКН, Абонатът приема Общите Условия и те стават обвързващи за него с момента на подписване на заявлението за преносимост.

4.1. 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 допълнени Общи условия ще бъдат публикувани на страницата на ГКН в интернет на адрес www.gcn.bg и ще се представят на видно място в търговските му обекти или по друг подходящ начин в срок не по-кратък от 30 дни преди влизането им в сила.

4.2. Абонатите на негеографски услуги на ГКН се считат уведомени за измененията и допълненията на Общите условия с момента на публикуване на същите на страницата на ГКН в Интернет и се считат обвързани от тях съгласно предвиденото в ЗЕС, както и съгласно изискванията на подзаконовата нормативна и договорна уредба по отношение преносимостта на негеографски номера.

4.3. В случай на изменение и/или допълнение на Общите Условия, при което е налице преномериране на текстове от Общите Условия и ако е налице препращане от други документи към преномерирани текстове на Общите Условия, което препращане извършено

преди съответното изменение или допълнение, то препращането ще се счита направено към съответния преномериран текст.

ДЕФИНИЦИИ

„Абонат” е физическо или юридическо лице, което предоставя услуги на крайни потребители чрез използване на негеографски номера.

„База с данни” – множество от записи на всички пренесени номера със съответните записи необходими за маршрутизация.

„Негеографски номер/номер” е номер от обхвата на кодовете за достъп по чл. 14, ал. 1, т.5а б, 7 и 8 от Наредба № 1 от 22.07.2010 г. за правилата за ползване, разпределение и процедурите по първично и вторично предоставяне за ползване, резервиране и отнемане на номера, адреси и имена.

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

„Даряващ доставчик или Донор” е доставчикът, от чиято мрежа негеографският номер/а се пренася/т в друга мрежа.

„Домейн на преносимостта” са мрежите на доставчиците, получили разрешение за осъществяване на електронни съобщения чрез номера от съответния обхват.

„Доставчик” е предприятие по смисъла на чл. 134 от Закона за електронните съобщения.

„Мрежа на държателя на обхвата от номера” е мрежата на доставчика, на който Комисията е предоставила номера от ННП, част от които е пренесеният номер/а.

„Негеографски услуги” са услугата „персонален номер” с код за достъп - 700, услуги с безплатен достъп с код за достъп – 800, услуги с добавена стойност с код за достъп – 90 и услуги, при които се използва комуникация Машина-Машина (M2M), с код за достъп – 430 включващи пренос на данни, SMS и, при наличие на техническа възможност - CSD;

„Номер за маршрутизация (Routing Number)” – специфичен номер /код/, който се използва в мрежите за маршрутизиране от/към пренесени номера.

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

„Преносимост на номерата” е процес, който позволява на Абонатите на предприятията – доставчици на негеографски услуги да запазват номерата си при смяна на доставчика с друг доставчик, предоставящ същия вид негеографска услуга в рамките на съответния негеографски код за достъп или връщането му в Мрежата на държателя на обхвата от номера.

„Пренесен номер” е негеографски номер, чрез който (след съответен код за достъп) се предоставя негеографска услуга, който е бил подложен на пренасяне от мрежата на един доставчик в мрежата на друг доставчик от Домейна на преносимост.

„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 номерът е предоставен за ползване от даряващия доставчик.

„Приемаша мрежа” е мрежата, която приема негеографски номер вследствие процеса на пренасяне. Тази мрежа става мрежа на абоната след завършване на процеса на пренасяне.

„Приемаш доставчик” е доставчикът, в чиято мрежа се пренася негеографският номер.

„Прозорец на преносимостта” е определен период от време в процеса на пренасяне на номер, от момента на активиране на достъпа на Абоната до Приемашата мрежа до момента на деактивиране на достъпа на Абоната до Даряващата мрежа и актуализиране на базите данни на всички предприятия с номера за маршрутизиране към Приемашата мрежа.

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

I. Общи разпоредби.

1. Общите условия по пренасяне на негеографски номера съдържа правила, договорени между Операторите и регламентиращи процедурата за осъществяване на пренасянето на негеографски номера в рамките на съответен негеографски код за достъп от Даряващата мрежа в Приемашата мрежа, като не се променя вида на предоставяната национална негеографска услуга.

2. Общите условия за пренасяне на негеографски номера обхваща всички етапи на процеса от момента, в който Абонат подаде заявление за пренасяне на номера/та му до Приемашия доставчик, до момента, в който той вече разполага с активна сметка (клиентска партида) при Приемашия доставчик, номерът/та му вече не е/са активен/и при Даряващия доставчик и са извършени всички необходими процедури по прехвърляне на номера/та му от Даряващия към Приемашия доставчик. Наличието на активна сметка (клиентска партида) при Приемашия доставчик се дефинира от последния, съобразно индивидуалния договор.

3. Преносимост се прилага за негеографски номера от обхвати, определени от следните негеографски кодове за достъп:

1. 700 - код за достъп до услугата "персонален номер";

2. 800 - код за достъп до услуги с безплатен достъп;

3. 90 - код за достъп до услуги с добавена стойност.

4. 430 - код за достъп до услуги, при които се използва комуникация Машина - Машина (M2M).

Приемашият и Даряващият доставчик следва да имат предоставени за ползване номера след съответния негеографски код за достъп.

4. Сроктът на реализация на преносимост е до 5 работни дни, считано от стартиране на процедурата по пренасяне или от отстраняване на недостатъците по заявлението и включва прозорец на преносимост не по-дълъг от 5 часа.

5. В случай че Абонат ползва повече от един негеографски номер, той може да поиска пренасяне на всички негеографски номера или на част от тях при условия и срокове, предвидени в настоящите Общи условия.

6. Сроковете текат в рамките на Работното време, съгласно дефиницията за „Работно време“ по-горе.

II. Стартиране на процедурата по пренасяне на номерата. Заявление за пренасяне на номера/та

1. Абонатът/потребителят подава писмено заявление за преносимост на номер/номера до Приемачия доставчик или негов оправомощен 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 описаното във Функционалните спецификации за осъществяване на преносимост на негеографски номера при промяна на доставчика, предоставящ съответната услуга.

2. Заявлението трябва да съдържа:

2.1. За Абонати/Потребители:

2.1.1. За физически лица български граждани – трите имена и единен граждански номер /ЕГН/;

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

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

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

2.2. Номер/ата, за който/които се отнася заявлението за пренасяне;

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

2.4. 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;

2.5. 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;

2.6. Декларация от Абоната, че посочените от него данни в заявлението са верни;

2.7. Писмено съгласие от страна на Абоната 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 Приемачия доставчик, както и декларация от страна на Абоната, че ще изпълни всички задължения, произтичащи от индивидуалния му договор с Даряващия доставчик в следната форма:

„Съгласен съм договорът за негеографски услуги, сключен с [име на Даряващия доставчик] да бъде прекратен по отношение на Номера/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.“;

2.8. 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 Приемащия доставчик, съгласно т. 2.9. 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 [име на Приемащия доставчик] да действа от мое име и за моя сметка се счита за автоматично оттеглено.“;

2.9. Упълномощаване на Приемащия доставчик от страна на Абоната да прекрати договорните взаимоотношения между Абоната и Даряващия доставчик в следната форма:

„Упълномощавам [име на Приемащия доставчик]:

- 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 Номера/та, чиято преносимост заявявам с него, както и

- да извърши необходимите съобразно закона действия по осъществяване на процеса на преносимост.“

2.10. Съгласие от Абоната за предоставяне на данни на Абоната, 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 на [име на Приемащия доставчик] за целите на осъществяване на процеса по пренасяне.“

2.11. Възможност Абонатът 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.

3. Заявлението трябва да отговаря и на следните условия:

3.1. Всички номера в заявлението трябва да бъдат от един и същ тип – след код за достъп до услуги, при които се използва комуникация M2M (430), след код за достъп до услугата „персонален номер“ (700), след код за достъп до услуги с безплатен достъп (800) или след код за достъп до услуги с добавена стойност (90);

3.2. Всички номера в заявлението трябва да бъдат от обхвата от номера, обслужван от Даряващия доставчик.

3.3 Броят на негеографските номера, които могат да бъдат включени в заявлението се определя в Общите условия за взаимоотношения с абонатите при предоставяне на услугата преносимост на негеографски номера (Общи условия) на Приемащия доставчик, като те не следва да създават необосновани затруднения при пренасяне на номера за Абонатите и предприятията от домейна на преносимост на негеографски номера;

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

5. Приемачият доставчик удостоверява факта на подаването на заявлението чрез предоставяне на копие от същото.

6. Заявлението за пренасяне на Номер/а се подава лично от Абоната или пълномощник на Абоната при Приемачия доставчик. Заявлението може да се подава също така и при оправомощен дистрибутор или при търговски представител на Приемачия доставчик. Страните се съгласяват да не приемат заявления, подадени по поща, факс и електронна поща. Ако заявлението се подава чрез пълномощник, същият трябва да бъде надлежно упълномощен, съгласно изискванията на Общите условия на Приемачия доставчик.

7. Договорните отношения на Абоната с Даряващия доставчик се прекратяват по реда на Общите условия на последния с крайните потребители и индивидуалните договори, като се имат предвид т. 2.7. и т. 2.9. от настоящия раздел. В случай че Абонатът желае преносимост на част от всички негеографски номера, предоставени му от Донора по Договора за абонамент, същият не се прекратява по отношение на номерата, оставащи в Даряващата мрежа.

8. При подаване на заявление за пренасяне на Номер/а Приемачият доставчик се задължава да уведомява Абоната относно цените и условията за пренасяне, както и за възможна загуба на ползвани от него допълнителни услуги след пренасяне на номера, както и за:

8.1. Условията и срока, при които се осъществява преносимостта на номера/та;

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

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

8.4. Прозорец на преносимост и невъзможността за достъп до мрежата в този период;

8.5. Възможното влошено качество на електронната съобщителна услуга в деня на пренасянето.

9. При подаване на заявлението за пренасяне на Номер/а Абонатът представя за проверка документи, съгласно Общите условия на Приемачия доставчик, както и документи, удостоверяващи данните, включени в заявлението за преносимост. Изискванията не следва да създават необосновани затруднения при пренасяне на негеографски номера за Абонатите от домейна на преносимост на негеографски номера.

10. Даряващият доставчик може мотивирано да откаже преносимост на Номер/а пред Приемачия доставчик само в следните случаи:

10.1. Номерът, преди подаването на заявление за преносимост, е несъществуващ или не е предоставен на Абонат на Даряващия доставчик;

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

10.3. Представените от Приемачия доставчик данни за Абоната в изпратеното заявление са непълни и/или неточни:

10.3.1. за физически лица – трите имена и единен граждански номер;

10.3.2. за юридически лица – наименование и съответен идентификационен код;

10.3.3. за физически лица чуждестранни граждани – имена и личен номер или номер на документ за самоличност.

10.3.4. за организации, които нямат статут на юридически лица – съответен идентификационен код и трите имена на представляващия.

11. Приемачият доставчик може мотивирано да откаже преносимост само в следните случаи:

- 11.1. Абонатът е недееспособен и не е надлежно представляван от трето лице;
- 11.2. Заявлението е подадено от трето лице, което не е надлежно упълномощено от Абоната;
- 11.3. Абонатът не е заплатил еднократна потребителска такса за преносимост на номера/та, в случай че такава се дължи;
- 11.4. Представените от Абоната данни в заявлението са непълни и/или неточни;
- 11.5. Не са представени изискуемите към заявлението документи;
- 11.6. Налице е някое основание за отказ за предоставяне на услуга, предвидено в Общите условия на Приемачия доставчик;
- 11.7. Липса на техническа възможност да бъде предоставена обществена телефонна услуга на посочения в заявлението за пренасяне адрес.

12. В случаите на т. 10.3, 11.1., 11.2., 11.3., 11.4. и 11.5. от настоящия раздел заявлението не се разглежда от Приемачия доставчик до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 календарни дни от дата на стартиране на процедурата за преносимост. Ако в посочените срокове недостатъците не бъдат отстранени, процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на Приемачия доставчик. В останалите случаи по т. 10 и т. 11 процедурата по разглеждане на заявлението се прекратява с изричен писмен отказ на Приемачия доставчик. Приемачият доставчик изпраща и съобщение до даряващия доставчик чрез електронно-техническата система за обмяна на съобщения между доставчиците, с което го информира, че процедурата е прекратена. В случаите на отстранима причина за отказ, договорът на Абоната се счита продължен до прекратяване на процедурата с писмен отказ за преносимост или до реално осъществяване на процеса на преносимост, независимо от отправеното предизвестие за прекратяването му, като това продължаване не може да се счита за основание за начисляване на допълнителни неустойки извън тези, които се дължат към датата на подаване на заявлението и са уговорени в договора между абоната и Даряващия доставчик и/или в Общите условия на Даряващия доставчик.

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

14. При заявяване за пренасяне на повече от един номер, Приемачият доставчик приема по избор на Абоната отделно заявление за преносимост за всеки отделен номер, отделни заявления за указани от Абоната брой номера или едно заявление за всички номера от един и същи тип. В случаите на подадено заявление за преносимост на повече от един Номер, когато по отношение на Номер или част от Номера са налице причини за отказ по т. 10 или т. 11, по отношение на този/тези Номер/а се изпраща съответно съобщение за грешка. По отношение на Номер/та от същото заявление за преносимост, по отношение на който/които не са налице причини за отказ процедурата по преносимост продължава, в случай че Абонатът е заявил съгласието си.

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

заявлението се извършва в стандартна форма, съгласувана между страните, като образец на заявлението представлява неразделна част от настоящите Общи Условия, след подписването му от надлежно оправомощени представители на страните.

16. В 7-дневния срок по т.2.5 от този раздел, когато е приложим, абонатът/потребителят също има възможност да оттегли подаденото заявление за пренасяне.

III. Взаимоотношения на Абоната с Приемачия доставчик

1. Абонат, желаещ да пренесе Номера/та си към мрежата на Приемачия доставчик, следва да подаде лично или чрез пълномощник заявление за преносимост. Ако заявлението се подава от пълномощник на Абоната, същият трябва да бъде надлежно упълномощен, съгласно изискванията на Общите условия на Приемачия доставчик.

2. Абонатът може да подава заявление при Приемачия доставчик, съответно неговите оправомощени дистрибутори или търговски партньори.

3. Приемачият доставчик уведомява Абоната за наличие на отговор по подаденото заявление за преносимост. В случай че Абонатът не се яви лично или чрез упълномощен представител при Приемачия доставчик или негов оправомощен дистрибутор в определения срок за отстраняване на недостатъците по подаденото заявление и/или са налице основания за отказ по т. 10 и т. 11 от Раздел II се счита, че е налице оттегляне на заявлението и упълномощаването за прекратяване на договорните отношения с Даряващия доставчик. В случаите по предходното изречение, Приемачият доставчик уведомява незабавно Даряващия доставчик за оттеглянето на заявлението и прекратяване на процедурата за преносимост.

4. Приемачият доставчик сключва договор за предоставяне на негеографски услуги с Абоната, който договор влиза в сила под условие, в случай че процесът по реализиране на преносимост завърши успешно, а именно договорът влиза в сила в деня на успешното пренасяне на номера/та в мрежата на Приемачия доставчик..

5. Отношенията между Абоната и Приемачия доставчик по отношение на последваща преносимост се уреждат съобразно Общите условия на Приемачия доставчик.

6. Приемачият доставчик има право да наложи ограничения за ползването на услуги от абоната/потребителя или да заплати неговите задължения към Донора в случай на неплащане от абоната/потребителя на изискуеми задължения към Даряващия доставчик, свързани с пренесения номер/а.

Настоящите Общи Условия влизат в сила от 10.12.2012 г. , изменени на 18.03.2015г.

Промените относно код за достъп до услуги, при които се използва комуникация Машина – Машина(M2M) – 430, влизат в сила считано от 05.06.2015г.