

ОБЩИ УСЛОВИЯ

ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ НА ФИКСИРАНАТА ТЕЛЕФОННА УСЛУГА, ПРЕДОСТАВЯНА ОТ „ОРБИТЕЛ“ ЕАД

I. Общи положения

1.1. С настоящите Общи условия се уреждат взаимоотношенията между „Орбител“ ЕАД (наричано по-долу „Орбител“), със седалище и адрес на управление гр. София, пл. „Македония“ 1, ет.18, притежател на Разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс - номера, за осъществяване на обществени електронни съобщения чрез обществена електронна съобщителна мрежа и предоставяне на фиксирана телефонна услуга № 01355/05.02.2009 г., и крайните потребители на фиксираната телефонна услуга, предоставяна от Орбител и наричана по-долу за краткост „услугата“.

1.2. Услугата осигурява възможност за осъществяване на селищни, междуселищни и международни повиквания, както и на повиквания към мобилни телефонни мрежи.

1.3. По смисъла на настоящите Общи условия „краен потребител“ означава физическо или юридическо лице, което ползва или е заявило желание за ползване на услугата, без да предоставя далекосъобщителни услуги чрез нея.

2.1. Настоящите Общи условия са задължителни за Орбител и крайните потребители.

2.2. Общите условия имат задължителен характер спрямо крайните потребители от момента на приемането им, като за заварените крайни потребители Общите условия се прилагат в случай че не възразят писмено пред Орбител в срок до седем дни от датата на публикуването в централен всекидневник на съобщението за съгласуване на Общите условия с Комисията за регулиране на съобщенията. При наличие на възражение съгласно предходното изречение, договарят между крайния потребител и Орбител, по силата на който се предоставя услугата, се прекратява.

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

2.4. Освен когато не е посочено друго, за писмена форма се счита и наличието на волеизявления на страните, извършени в електронна форма.

II. Договори

3.1. Когато предоставянето на услугата се извършва на основание писмен договор, сключен между Орбител и краен потребител, договарят влиза в сила от датата на подписването му от страните, освен ако в него е предвидено друго.

3.2. Договорът по т.3.1 има действие за неопределен срок, освен ако в него е предвидено друго. Договорът, сключен като срочен, продължава действието си за неопределен срок при отсъствие на писмено противопоставяне на която и да е от страните преди изтичане на първоначалния срок на договора.

3.3. При сключването на договор по т.3.1, съответният краен потребител е длъжен да посочи на Орбител идентификационните си данни, изисквани от последния, както и да му предостави при поискване документи, удостоверяващи верността на тези данни.

При промяна на тези данни, крайният потребител следва да уведомява незабавно Орбител.

3.4. Предоставянето на услугата по т.8.1 се извършва на основание неформален договор, сключен със съответния краен потребител. Договорът влиза в сила от момента, в който след като крайният потребител предплати съответната абонаментна такса за ползване на посочената услуга, последната бъде незабавно активирана. Относно услугата по т.8.1 са приложими всички правила от настоящите Общи условия, доколкото последните не съдържат специални правила относно посочената услуга.

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

3.5.1. име и адрес на крайния потребител;

3.5.2. номер на викащия краен потребител и номер на викания краен потребител; номер на карта, когато се използват карти за електронно разплащане; местоположение на мобилен краен потребител при използване на мобилни крайни устройства;

3.5.3. начало и край на повикването, определени с дата и час; обем на пренесените данни, когато това е необходимо за целите на таксуването;

3.5.4. вид на използваните съоръжения;

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

3.5.6. други данни, необходими за изграждане и поддържане на повикването;

3.5.7. дължими суми за ползваната услуга за съответния период и информация за начина на плащането им;

3.5.8. информация за промени в ползването на услугата.

3.6. При събирането, обработването, използването и съхраняването на предоставените от крайните потребители лични данни, Орбител е длъжен да спазва всички предвидени в Закона за електронните съобщения задължения за защитата им.

3.7. Орбител има право да упълномощава трети лица да сключват договори с крайни потребители от негово име и за негова сметка, както и да извършват дейности по упражняване на негови права и/или изпълнение на негови задължения по съответни договори.

3.8. Орбител има право да не сключи договор с определено лице в случай че последното:

3.8.1. не предостави данни, изисквани от Орбител;

3.8.2. не предостави на Орбител поискан документ, удостоверяващ верността на посочените данни;

3.8.3. е в неизпълнение на свое задължение по друг договор, сключен с Орбител.

3.8.4. не е внесло изискано от Орбител по реда на т.10.4 обезпечение;

3.8.5. ако според направена кредитна оценка с оглед преценка събираемостта на вземанията, лицето не покрива критериите за ползване на услугата съгласно действащата търговска политика на Орбител;

3.8.6. при липса на техническа възможност за предоставяне на услугата.

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

5.1. Орбител има право да развали с петдневно писмено предизвестие писмен договор с краен потребител в следните случаи:

5.1.1. при посочване от крайния потребител на неверни данни;

5.1.2. при откриване на производство по несъстоятелност спрямо крайния потребител;

5.1.3. при системно неизпълнение (най-малко три случая на неизпълнение) от крайния потребител на негово договорно задължение, при условие че е уведомен от Орбител за поне един случай на неизпълнение на съответното задължение;

5.1.4. при извършване от крайния потребител на нарушение на негово нормативно установено задължение или на негово договорно задължение, от което произтече или може да произтече увреждане на доброто име на Орбител или други крайни потребители.

5.2. Орбител има право да развали с четиринадесетдневно писмено предизвестие писмен договор с краен потребител в случай че последният не изпълни свое договорно задължение. Развалянето на договора настъпва с изтичането на срока на предизвестиято, ако в този срок неизпълнението и вредоносните му последици не бъдат отстранени.

5.3. Крайният потребител има право да развали писмения си договор с Орбител при условията и по реда на Закона за задълженията и договорите, като срокът на предизвестиято за разваляне на договора е четиринадесетдневен.

5.4. Предплатените от крайните потребители такси, отнасящи се за периода след развалянето на писмения договор, подлежат на възстановяване, освен когато таксите са заплатени за услугата по т.8.1.

6.1. Договорът на краен потребител, който е получил удостоверение за съгласие за пренасяне на номер/а от Орбител, се прекратява по реда, предвиден в Раздел VIII от настоящите Общи условия.

6.2. Извън случаите по т.5.1-5.4 и т.6.1,, договорите по т.3.1 могат да прекратят действието си на основанията, съдържащи се в тях.

III. Услуги, предоставяни от Орбител

7.1. Посредством своята обществена далекосъобщителна фиксирана мрежа Орбител предоставя услугата на крайните потребители 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, като осигурява и безплатен достъп до услугите за спешни повиквания. При осъществяване на спешни повиквания, Орбител представя услугата CLIP, независимо от настройките, направени от крайния потребител.

7.2. Услугата се предоставя с качество, отговарящо на установените в нормативната уредба и Разрешението по т.1.1 показатели, като:

7.2.1. факторът за оценка на преноса на глас (R фактор) е не по-малък от 75;

7.2.2. еднопосочното закъснение е не по-голямо от 150 ms;

7.2.3. броят на повредите на абонатна линия е до 1%;

7.2.4. времето за отстраняване на повреди е 24 часа, освен ако повредите се дължат на преносната среда, осигурена и поддържана от името и за сметка на крайния потребител;

7.2.5. процентът на неуспешни повиквания е до 0.5%;

7.2.6. времето за установяване на връзка е до 20 секунди;

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

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

7.2.9. процентът на жалби относно коректността на сметките е до 0.2% на 1 000 издадени сметки.

7.3. Доколкото не следва друго от сключения с крайния потребител писмен договор, предоставянето на услугата следва да започне не по-късно от 48 часа от влизането на договора в сила, като забавяне е допустимо само поради причини, дължими на преносната среда, осигурена и поддържана от името и за сметка на крайния потребител.

7.4. При наличие на заявено желание на краен потребител да ползва услугата, Орбител извършва незабавно технически проучвания за възможността за първоначално предоставяне на услугата. В случай че са налице технически пречки за първоначалното предоставяне на услугата на крайния потребител, Орбител извършва възможните действия за отстраняване на пречките с оглед сключване на договор с крайния потребител. Предвиденото в предходното изречение се извършва от Орбител не по-късно от 30 дни от получаването на заявката на крайния потребител. При невъзможност за отстраняване на пречките Орбител уведомява крайния потребител в 7-дневен срок от подаване на заявката за ползване на услугата.

7.5. С оглед предоставяне на услугата, Орбител няма право да поставя като предварително условие на крайния потребител ползване или предоставяне и на друга далекосъобщителна услуга или закупуване на крайно устройство от Орбител, освен когато услугата, другата далекосъобщителна услуга и/или крайното устройство се използват само и единствено заедно, при условия на взаимна зависимост.

7.6. При ползването 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 радиосъоръжения и крайни далекосъобщителни устройства (обн. ДВ, бр.79 от 2002 г., в сила от 12.09.2002 г.).

7.7. При предоставяне на услугата, Орбител осигурява на крайните потребители следните услуги:

7.7.1. предоставяне на идентификация на линията на викация (CLIP) - услуга, позволяваща на крайния потребител да получи информация за номера на викация абонат. Орбител задължително и безплатно поддържа активна услугата CLIP за всички крайни потребители. Орбител осигурява CLIP по време на позвъняването и го запазва непроменен по време на разговора;

7.7.2. блокиране на идентификация на линията на викация (CLIR) - услуга, позволяваща на крайния потребител да блокира предаването на номера си към викация абонат. Орбител осигурява възможност на крайните потребители да активират/деактивират по достъпен начин и безплатно услугата CLIR. Активирането/деактивирането на услугата CLIR за всички повиквания се извършва чрез заявка за активиране/деактивиране, докато активирането/деактивирането на посочената услуга за всяко отделно повикване се извършва чрез избор на код. Кодовете за активиране/деактивиране на услугата CLIR за всяко отделно повикване са посочени на Интернет страницата на Орбител. При активиране на услугата CLIR, в зависимост от използваното от крайния потребител крайно устройство, на дисплея на викация абонат се осигурява показването на подходящо съобщение, което индикира че е включена функцията;

7.7.3. пренасочване на повикването (Call forward) - услуга, даваща възможност входящите повиквания към номера на даден краен потребител, предоставен му от Орбител, да бъдат препратени автоматично към друг номер. Орбител осигурява възможност на крайните потребители да активират/деактивират по достъпен начин и безплатно услугата Call forward чрез избиране на код. Кодовете за активиране/деактивиране на посочената услуга са посочени на Интернет страницата на Орбител.

7.7.4. идентификация на свързаната линия.

7.8. Орбител се задължава да информира крайните потребители при наличие на специфични технически изисквания, на които следва да съответстват използваните крайни устройства с оглед ползването на услугите по т.7.7.

7.9. При възникване на вероятност от затруднения или временно спиране на осигуряването на услугите по т.7.7, Орбител се задължава да информира крайните потребители за тези обстоятелства поне два дни предварително, когато това е обективно възможно.

7.10. Орбител се задължава да използва информацията, получена при осигуряването на услугите по т.7.7, само във връзка с функционирането и управлението на мрежата си, освен в случаите, предвидените в Закона за електронните съобщения и подзаконовите нормативни актове по прилагането му.

7.11. Орбител предоставя CLI независимо от настройките на услугите по т.7.7, направени от крайните потребители, в случаите на проследяване на злоумишлени и/или обезпокоителни повиквания при искане от компетентни държавни органи. По смисъла на настоящите Общи условия „злоумишлени повиквания“ са повиквания (съобщения), съдържащи неверни или заблуждаващи данни за помощ, бедствие, авария, злополука или тревога“, а „обезпокоителни повиквания“ са повиквания (съобщения), съдържащи заплаха за физическата цялост и телесна неприкосновеност на индивида, накърняващи доброто име или призоваващи към насилие над личността или към разпалване на расова, национална, етническа или религиозна вражда.

7.12. При изрично писмено искане от краен потребител, който получава обезпокоителни повиквания, Орбител се задължава да предприеме действия за прекратяване на тези повиквания.

7.13. Орбител може да отмени временно направените от краен потребител настройки само:

7.13.1. в случай на нарушаване на функционирането и/или управлението на мрежата или на елементи от нея, като след възстановяване на нормалното функциониране и/или управлението на мрежата, Орбител е длъжен да възстанови зададените от крайния потребител настройки;

7.13.2. в случай че краен потребител е заявил желание да бъдат открити и проследени обезпокоителни повиквания към него.

7.14. В случай на промяна на номер/номера на краен потребител, Орбител запазва настройките на услугите по т.т.7.7.1 - 7.7.3, направени от крайния потребител, освен ако последният не е заявил друго.

8.1. Срещу заплащане от краен потребител на абонаментна такса, Орбител може да извършва препращане на телефонни повиквания, според заявката на крайния потребител, така че:

а) повикванията към географски български телефонен номер се пренасочват към най-много два чуждестранни телефонни номера, или

б) повикванията към два географски български телефонни номера се пренасочват към най-много четири чуждестранни телефонни номера.

8.2. Правилата по т.7.1-7.4 не се прилагат за услугата по т.8.1.

8.3. Краен потребител на услугата по т.8.1 може да бъде само физическо лице, като посочената услуга е предназначена единствено за задоволяване на неговите лични комуникационни потребности.

8.4. Препращането по т.8.1 е възможно единствено спрямо чуждестранни телефонни номера, попадащи в списъка, поместен на сайта www.bgnomer.com. В рамките на отделен абонаментен период е допустимо всеки от чуждестранните телефонни номера, към които се извършва пренасочването по т.8.1 да бъде променян не повече от два пъти.

8.5. Крайните потребители ползват безплатно услугата по т.8.1 за еднократен тестов период с продължителност, определена от Орбител. Абонаментният период за услугата по т.8.1 има продължителност 1 (един) месец. Първият абонаментен период започва от първия ден на месеца, следващ месеца на изтичане на безплатния тестов период.

8.6. Крайните потребители заплащат абонаментна такса за ползването на услугата по т.8.1 авансово, преди началото на съответния абонаментен период. Плащанията за посочената услуга се извършват с кредитни и дебитни карти, като при изрично посочена в сайта www.bgnomer.com възможност плащания може да се извършват и чрез други способности.

8.7. Крайните потребители заплащат първоначално частта от абонаментната такса, съответстваща на непълния календарен месец, през който изтича безплатният тестов период по т.8.5. Преди изтичането на посочения непълнен месец, крайните потребители заплащат абонаментната такса за първия абонаментен период (следващия календарен месец).

8.8. С изтичането на съответния абонаментен период, от кредитната, респективно дебитната карта на крайните потребители се удържа автоматично следваща абонаментна такса. Правилото по предходното изречение не се прилага, ако до изтичането на съответния абонаментен период краен потребител изрази по указания начин в сайта www.bgnomer.com желанието си да не бъде извършено посоченото удържане, като в този случай предоставянето на услугата по т.8.1 се спира с изтичането на текущия абонаментен период и се възобновява със заплащане на следваща абонаментна такса. При възобновяване на услугата, заявените български телефонни номера се запазват или променят в зависимост от наличната възможност.

8.9. В случай че автоматичното удържане по т. 8.8 на следваща абонаментна такса се окаже невъзможно или същата не е заплатена по друг начин, предоставянето на услугата по т.8.1 се спира до заплащането на тази абонаментна такса.

8.10. В случай че предоставянето на услугата по т.8.1 е спряно съгласно т.т. 8.8 или 8.9, предоставянето на посочената услуга се възобновява, ако наред със заплащането на следващата абонаментна такса крайният потребител заплати и частта от абонаментната такса, съответстваща на броя на дните от началото на текущия календарен месец до датата на плащането. Плащания и възобновяване на услугата съгласно предходното изречение не се извършват, ако предоставянето на услугата е прекратено.

8.11. Орбител има право да прекрати предоставянето на услугата по т.8.1, без да дължи възстановяване на предплатените абонаментни такси, при наличието на някое от следните обстоятелства:

а) при регистрацията си за ползването на услугата краен потребител е предоставил неверни данни или е ползвал автоматичен софтуер, имитиращ човешка намеса;

б) краен потребител предоставя по възмезден начин ползването на услугата на трето лице;

в) през отделен абонаментен период чрез услугата са проведени разговори с общ обем, надвишаващ максимално допустимите минути със страна/и, съгласно актуалния списък на групите страни, публикуван на сайта www.bgnomer.com;

г) при или по повод ползването на услугата краен потребител извърши действия в противоречие с правилата на правото или морала;”

д) краен потребител не заплати абонаментна такса в продължение на един месец.

8.12. Орбител уведомява по електронен път крайните потребители за спряното или прекратено предоставяне на услугата по т.8.1.

IV. Финансови условия

9.1. Цените на услугите се определят от Орбител съгласно Закона за електронните съобщения.

9.2. Цените по т.9.1 се определят при условия на равнопоставеност на крайните потребители, като Орбител има право да определя ценови пакети, както и различни цени и отстъпки на база технология, клас на крайния потребител, обем на ползване на услугата, съвместно доброволно ползване на две или повече избрани от крайния потребител допълващи се услуги и/или крайни устройства, както и на база други обективни критерии.

9.3. Дължимите от крайните потребители цени биват: цена за откриване на телефонен пост, месечна абонаментна цена (абонаментна такса за услугата по т.8.1), месечна наемна цена за предоставено оборудване и цена за провеждане на разговори. В определени случаи, предвидените в настоящите Общи условия и/или в договора по т.3.1., крайните потребители дължат еднократна потребителска цена за преносимост на номер/а, цена за пренасянето на номер/а в рамките на същия географски код за направление и други еднократни цени за извършване на допълнителни действия, свързани с ползването на услугата (за достъп до мрежата на Орбител, преконфигуриране и др.). Проведените разговори между всички номера от

предоставения на Орбител номерационен капацитет могат да бъдат безплатни, ако и доколкото това е предвидено в тарифата на Орбител.

9.4. Орбител предоставя безплатна информация на крайните потребители относно цените на услугите и тарифните пакети.

9.5. Орбител има право по всяко време да променя цените на услугите, като публикува информация за всяка промяна съгласно Закона за електронните съобщения. В този случай крайните потребители могат да прекратят едностранно договора с писмено известие, отправено до Орбител до изтичането на пет дни от влизане в сила на промяната.

9.6. Цената за откриване на телефонен пост се заплаща през месеца на сключване на договора за ползване на услугата.

9.7. Месечната абонаментна цена и месечната наемна цена за предоставено оборудване се заплащат през текущия месец на ползване на услугата, като по съгласие на страните същите могат да се предплащат.

9.8. Цената за провеждане на разговори се заплаща през месеца, следващ месеца на провеждане на разговорите, като по съгласие на страните същата може да се предплаща.

9.9. В случай че цена по т.9.7 се дължи за непълен месец (първия или последния месец на ползване на услугата), размерът на същата се определя според продължителността на ползването на услугата през непълния месец на база тридесетдневен пълен месец.

9.10. За дължимите суми Орбител издава данъчни фактури на крайните потребители-юридически лица и еднолични търговци, а на крайните потребители извън тези категории се издават фактури при поискване.

9.11. Месечната абонаментна цена, месечната наемна цена за предоставено оборудване и цената за провеждане на разговори са дължими от датата на издаване на съответната фактура (дата на данъчното събитие), като заплащането им се извършва в срок до 15 (петнадесет) дни от тази дата.

9.12. Заплащането от крайните потребители на дължимите суми се извършва в брой в офис на Орбител, по банков път, чрез платежни системи в Интернет или чрез закупуване на съответни ваучери, съгласно условията за предоставяне на съответната услуга.

9.13. Орбител осигурява безвъзмездно на крайните потребители детайлизирани справки и/или сметки за ползваната услуга съгласно чл.260 от Закона за електронните съобщения.

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

V. Основни права и задължения на Орбител

10.1. Орбител се задължава да предоставя услугите в съответствие с действащото законодателство на Република България, Разрешението по т.1.1, сключените договори с крайните потребители и настоящите Общи условия.

10.2. Орбител има право да получава всички дължими от крайните потребители суми за предоставените им услуги.

10.3. Орбител се задължава да осъществява непрекъснато наблюдение на процеса на предоставяне на услугите, като при възникване на технически проблеми следва да предприема всички необходими мерки с оглед отстраняване на проблемите в максимално кратки срокове.

10.4. Орбител има право да спре предоставянето на услугата на краен потребител при достигане на определен от Орбител кредитен лимит, като при заплащане на стойността на съответния кредитен лимит предоставянето на услугата се възобновява.

Кредитен лимит се въвежда спрямо крайни потребители, относно които може да се направи обосновано предположение, че съществува риск за заплащането от тяхна страна на цената на проведените разговори. Размерът на кредитния лимит се определя съобразно очакваното месечно потребление на услугата от крайния потребител. В случай че по съгласие на Орбител и крайния потребител последният внесе обезпечение в полза на Орбител под формата на безлихвен гаранционен депозит и/или банкова гаранция в размер, не по-малък от размера на кредитния лимит, спиране на предоставянето на услугата на основание настоящата т.10.4 не се извършва, като Орбител може да се удовлетвори от обезпечението. Доколкото не е послужило за удовлетворение на Орбител, обезпечението подлежи на връщане на крайния потребител в срок от 48 часа от отправянето на писмено искане от страна на крайния потребител. Правилата по настоящата т.10.4 не се прилагат спрямо услугата по т.8.1.

10.5. Орбител има право да променя номерата на краен потребител в случай че това се налага в резултат от промени в действащото законодателство, изменения на Разрешението по т.1.1 или при технологична необходимост, породена от структурни промени в мрежата на Орбител. Промяната на номерата се извършва при предварително тридесетдневно писмено уведомяване на засегнатия краен потребител.

10.6. При необходимост от провеждане на планирани или инцидентни профилактични прегледи или ремонти на мрежата си, както и поради необходимост от извършване на действия за развитие на тази мрежа, Орбител има право да спира временно предоставянето на услугите. Правилото по предходното изречение се прилага съответно и ако преносната среда за предоставянето на услугата е осигурена и поддържана от името и за сметка на крайния потребител.

10.7. Орбител уведомява в подходяща форма засегнатите от планираните профилактични прегледи, ремонти или действия за развитие на мрежата му крайни потребители, когато се очаква тези мероприятия да доведат до прекъсване или влошено качество на услугата, както и за очакваната продължителност на прекъсването или влошаването на качеството на услугата. Уведомяването се извършва не по-късно от 24 часа преди провеждането на съответните мероприятия.

10.8. Орбител се задължава да осигурява и опазва тайната на съобщенията, предавани чрез ползването на услугите. По реда и при условията, определени в закон, Орбител осигурява изискуемото съдействие на компетентните държавни органи, включително като им предостави възможността да извършват наблюдение върху ползването на услугите от определени крайни потребители.

10.9. При необходимост от достъп на Орбител до помещения на крайни потребители с оглед извършване на действия по предоставяне на услугите, последните следва да бъдат предварително уведомени от Орбител за искания достъп, като уведомлението се извършва в писмена форма.

10.10. Орбител се задължава да поддържа публично оповестени адреси и телефони за контакт с крайните потребители във връзка с проблеми при ползването на услугите, както и във връзка с условията за ползването им.

10.11. Орбител се задължава да предоставя безплатно на крайните потребители копия от настоящите Общи условия във всеки свой офис.

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

10.13. Орбител има право да изготвя и публикува печатно издание в определен тираж на телефонен указател, както и да поддържа актуален телефонен указател в електронна форма.

10.14. Преди издаването на телефонен указател по т.10.13., Орбител предварително и безвъзмездно ще информира крайните си потребители за:

- 10.14.1.** предназначението на телефонния указател;
- 10.14.2.** възможността и условията, при които в него могат да бъдат включени техните данни при изрично съгласие;
- 10.14.3.** обстоятелството, че информацията, включена в телефонния указател, се ползва за предоставяне на телефонна справочна услуга;
- 10.14.4.** всяка възможност крайните потребители да открият име или наименование и адрес на абонатите само въз основа на телефонен номер, чрез функциите за търсене при телефонни указатели в електронна форма;
- 10.14.5.** след получаването на изрично съгласие от крайните потребители, данните им могат да бъдат предоставяни на други предприятия, изготвящи телефонни указатели или предоставящи телефонни справочни услуги.
- 10.15.** Печатното издание на телефонния указател, както и телефонният указател в електронна форма, изготвени и публикувани по т.10.13, съдържат информация за телефонните номера и други данни за крайните потребители, изявили изрично желание за включване в телефонен указател.
- 10.16.** Орбител се задължава да включва безплатно в телефонните указатели име (фирма), адрес и телефонен номер на крайния потребител.
- 10.17.** В телефонните указатели могат да бъдат включени и допълнителни данни, в случай че крайният потребител е поискал това, като вписването на тези данни може да бъде възмездно.
- 10.18.** Орбител има право да заличава или да отказва вписването на информация в телефонните указатели, която е очевидно неточна, след предварително писмено уведомяване на заинтересованите лица.
- 10.19.** При изготвянето на телефонни указатели, Орбител не носи отговорност за допуснати грешки или неточности в публикуваните в телефонните указатели данни, дължащи се на грешни или неточни бази данни за крайните потребители, предоставени на Орбител от трето лице - обществен далекосъобщителен оператор.
- 10.20.** В случай че в публикувани в печатно издание на телефонен указател данни за крайните потребители са допуснати грешки или неточности, те се отстраняват от Орбител при издаване на ново или при актуализиране на съществуващото печатно издание на телефонен указател, което от двете е първо по време.
- 10.21.** В случай че в публикувани в телефонен указател в електронна форма данни за крайните потребители са допуснати грешки или неточности, те се отстраняват от Орбител в срок до 10 дни считано от откриването им или от получаване на писмено уведомление за наличието на грешки или неточности.
- 10.22.** При публикуване на телефонни указатели в електронна форма, ползвани чрез Интернет или друга мрежа, Орбител се задължава да осигурява справка за съответния телефонен номер само при пълно и точно подаден минимален обем от данни, доколкото тези данни не са ограничени по желание на крайния потребител, съгласно т.т.11.10 и 11.11. Минималният обем от данни включва име (лично и фамилно) или фирма и адрес на крайния потребител, като е допустимо да се дава справка и по част от адреса или при посочено населено място. Предоставянето на данни за крайните потребители само по телефонен номер не се допуска.
- 10.23.** Актуализацията на телефонния указател в електронна форма се извършва от Орбител по негова инициатива или при писмено искане от краен потребител или трето лице - обществен далекосъобщителен оператор, предоставящ бази данни за абонатите си за нуждите на съответния телефонния указател. В случай на писмено искане от краен потребител или трето лице - обществен далекосъобщителен оператор исканата промяна се отразява в срок до 10 дни считано от получаване на искането.
- 10.24.** По реда на раздел VIII от настоящите Общи условия Орбител предоставя право на крайния потребител да запази номера си при промяна на доставчика на фиксирана телефонна услуга, респ. при промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление.

10.25. Орбител осигурява равнопоставеност на собствените си крайни потребители и крайните потребители, които са се възползвали или са заявили желание да ползват правото за пренасяне на номер съгласно раздел VIII от настоящите Общи условия.

VI. Основни права и задължения на крайните потребители

11.1. Крайните потребители имат право да ползват услугите в съответствие с действащото законодателство на Република България, Разрешението по т.1.1, сключените писмени договори с Орбител и настоящите Общи условия.

11.2. При ползването на услугите, крайните потребители са длъжни да спазват установения правов ред в Република България и общоприетите правила на морала, както и да зачитат правата и свободите на гражданите.

11.3. При ползването на услугите, крайните потребители нямат право да извършват каквито и да е неправомерни действия, включително да предават съобщения, с които се увреждат или могат да бъдат увредени правата, свободите и доброто име на гражданите, както и неверни съобщения за природни или други бедствия.

11.4. Крайните потребители имат право да искат информация от Орбител относно условията за ползване на услугите.

11.5. Крайните потребители имат право да сигнализират Орбител за констатираните от тях проблеми, свързани с ползването на услугите.

11.6. Крайните потребители са длъжни да заплащат в определените от Орбител срокове и по определения от последния начин дължимите суми за ползване на услугите.

11.7. Крайните потребители нямат право да предоставят възмездно на трети лица услугите, както и други услуги, свързани с предоставените им от Орбител номера, без предварителното писмено разрешение на Орбител.

11.8. Крайните потребители са длъжни да осигуряват на Орбител достъп до техни помещения с оглед извършване на действия по поддръжка на предоставяните услуги. Достъпът се осигурява при условие че Орбител е изпълнил задължението си по т.10.9.

11.9. Крайните потребители нямат право да извършват или да допускат извършването на изкуствено генериране на входящ или изходящ телефонен трафик посредством ползването на услугите.

11.10. Крайните потребители имат право да изразят желанието си за включването на част или всички данни по т.10.16 в телефонен указател, издаван от Орбител или от трето лице - обществен далекосъобщителен оператор, без да заплащат за това.

11.11. Крайните потребители имат право да поискат заличаване изцяло или частично или промяна на вече вписани в телефонен указател данни по т.10.16, без да заплащат за това. Зачиаването, изцяло или частично, или промяната на вписани в телефонен указател данни по т.10.17 може да бъде възмездно. Данните се заличават или изменят при издаване на ново или при актуализиране на съществуващото печатно издание на телефонен указател, което от двете е първо по време. Зачиаването или изменението на данни в телефонен указател в електронна форма се извършва в срок до 10 дни считано от получаването на искане за това.

11.12. Крайните потребители имат право да поискат в телефонния указател да бъде включена и допълнителна информация за трети лица, използващи съвместно абонатната линия, в случай че последните са дали предварително писмено съгласие за това. Вписването на тези данни може да бъде възмездно.

11.13. Крайните потребители имат право да искат включване на данни в телефонен указател, чието вписване първоначално са отказали, или на данни, които са били заличени от указателя по искане на крайните потребители. В случай че искането се отнася за данни по т.10.16, вписването се извършва безвъзмездно. В случай че искането се отнася за данни по т.10.17 или 11.12, вписването може да бъде извършено възмездно.

11.14. При изрично съгласие от страна на крайните потребители, част или всички техни данни ще бъдат предоставяни чрез телефонни справочни услуги, без крайните потребители да заплащат за това. Данните за крайните потребители включват име (лично, презиме и фамилия) или фирма, адрес и номер на крайния потребител. По отношение на крайните потребители - юридически лица, ползващи повече от един номер, се предоставят само номерата, които крайният потребител е указал за включване в телефонната справочна услуга.

11.15. Волеизявленията на крайните потребители, свързани с правата им по т.11.10 - 11.14, се извършват в писмена форма.

11.16. 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.

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

11.18. Крайните потребители имат право да пренасят географски номера при спазване на реда и условията, регламентирана в раздел VIII от настоящите Общи условия.

11.19. Крайните потребители имат право да запазят номера/та си при промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление в съответствие с изискванията на раздел VIII от настоящите Общи условия.

VII. Отговорности

12.1. Орбител и крайните потребители носят гражданска отговорност помежду си за виновно причинените вреди – резултат от противоправно поведение на съответната страна при или по повод предоставянето или ползването на услугите.

12.2. При забава на краен потребител, свързана със заплащане на дължимата сума, Орбител има право да изисква заплащане на неустойка в размер на 0.3% (нула цяло и три на сто) от просрочената сума за всеки ден забава.

12.3. В случай че поради неспазване от Орбител на срока за отстраняване на повреди по т.7.2.4 се стигне до прекъсване на услуга, различна от услугата по т.8.1, Орбител ще дължи неустойка на съответния краен потребител, както следва:

12.3.1. ако прекъсването е продължило от два до десет пълни дни – 25% (двадесет и пет на сто) от месечната абонаментна цена;

12.3.2. ако прекъсването е продължило от единадесет до двадесет пълни дни – 75% (седемдесет и пет на сто) от месечната абонаментна цена;

12.3.3. ако прекъсването е продължило повече от двадесет пълни дни – 100% (сто на сто) от месечната абонаментна цена.

12.4. При неспазване от Орбител на срока за предоставяне на услугата по т.7.3, същият ще дължи на съответния краен потребител неустойка в размер на 1% (едно на сто) от цената за свързване към мрежата на Орбител за всеки ден забава.

12.5. Орбител има право да спира предоставянето на услугата на крайни потребители в случай че последните нарушават свои задължения, свързани с ползването и/или заплащането на услугата, като предоставянето на услугата се възобновява при отстраняване на нарушението. Предплатените от крайните потребители цени, отнасящи се за периода на спиране на предоставянето на услугата, не подлежат на възстановяване, като предплатените суми за провеждане на разговори се изразходват след възобновяване на предоставянето на услугата.

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

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

VIII. Процедура по пренасяне на географски номера

A. Общи разпоредби

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

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

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

Б. Пренасяне на географски номер от мрежата на Орбител в мрежата на друг доставчик

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

14.2. Крайният потребител следва да заплати еднократна потребителска цена, в размер на 5 (пет) лева, с ДДС, за всеки номер, който се съдържа в заявлението по т.14.1. Еднократната потребителска цена се заплаща при подаване на заявлението по т.14.1. Цената по тази точка не подлежи на връщане.

14.3. Заявлението по т.14.1. трябва да съдържа:

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

- 14.3.2.** Номер/а или група от номера, за които се отнася заявлението за пренасяне;
- 14.3.3.** Възможност крайният потребител да определи броя на удостоверенията за съгласие за преносимост на номерата, които да му бъдат издадени - заявителят посочва колко и за кои от номерата иска да му бъдат издадени удостоверения за съгласие;
- 14.3.4.** Дата и точен час на подаване на заявлението;
- 14.3.5.** Декларация от крайния потребител, че посочените от него данни в заявлението са верни.
- 14.4.** Всички номера в заявлението трябва да бъдат в мрежата на Орбител, в качеството му на даряващ доставчик.
- 14.5.** Броят на номерата, които могат да бъдат включени в заявлението, не е ограничен.
- 14.6.** Всички номера в заявлението трябва да бъдат от един и същи тип – предплатени или на абонаментна основа.
- 14.7.** Заявлението за пренасяне на номер/а се подава лично от крайния потребител – физическо лице, респ. от законен представител на крайния потребител – юридическо лице или от пълномощник на съответния краен потребител с нотариално заверено пълномощно.
- 14.7.1.** Заявлението за пренасяне на номер/а се подава в офис на Орбител всеки работен ден от 10.00 часа до 17.00 часа от понеделник до петък. Не се приемат заявления, подадени по поща, факс и електронна поща.
- 14.7.2.** При подаване на заявлението за пренасяне на номер/а, крайният потребител представя за проверка следните документи:
- 14.7.2.1.** за краен потребител - физическо лице: документ за самоличност или документ за представителна власт (нотариално заверено пълномощно и документ за самоличност на пълномощника);
- 14.7.2.2.** за краен потребител - едноличен търговец или юридическо лице: удостоверение за актуално състояние (в случай че лицето не е пререгистрирано), копие от БУЛСТАТ карта/ЕИК номер, документ за самоличност на законен представител, съответно нотариално заверено пълномощно, издадено от законен представител, както и документ за самоличност на пълномощника;
- 14.7.3.** Орбител следва да удостовери по подходящ начин подаването на заявлението.
- 14.8.** Едновременно с подаване на заявлението за пренасяне на номер/а, крайният потребител следва да подаде и предизвестие за прекратяване на договорните отношения с Орбител по отношение на заявените номера.
- 14.8.1.** При подаване от крайния потребител на заявление за пренасяне на всички номера, предоставени му от Орбител за ползване на услугата, договорните отношения между Орбител и крайния потребител се прекратяват с деактивиране на достъпа до мрежата на Орбител като даряващ доставчик.
- 14.8.2.** В случай че крайният потребител желае преносимост на част от всички номера, предоставени му от Орбител за ползване на услугата, договорните отношения между Орбител и крайния потребител не се прекратяват по отношение на номерата, оставащи в мрежата на Орбител. Отношенията между страните се считат прекратени по отношение единствено на пренасяните номера с деактивиране на достъпа до мрежата на Орбител като даряващ доставчик, като договорните отношения между страните се запазват по отношение ползването на услугата от номера/та, оставащи в мрежата на Орбител.
- 14.8.3.** В случай че услугата е част от комбинирана услуга (включваща две или повече избрани от крайния потребител услуги, предоставяни от Орбител):
- 14.8.3.1.** Ако крайният потребител заяви преносимост на всички номера, предоставени му от Орбител, договорните отношения между страните се прекратяват с деактивиране на достъпа до мрежата на Орбител като даряващ доставчик и при

желание от страна на крайния потребител се сключва нов договор за останалите услуги;

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

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

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

14.10.2. Задължения, отнасящи се до заплащане на дължими суми, свързани с предсрочно прекратяване на срочни договори и/или такива за лизинг на оборудване, се заплащат от крайния потребител към датата на прекратяване на договорните отношения с Орбител, респ. датата на деактивиране на достъпа на пренесените номера до мрежата на Орбител.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

14.12.2. Срокът за издаване на удостоверение за съгласие по т.14.12. би могъл да бъде удължен с до 2 (два) работни дни, при наличие на технически причини в случаите по т.14.13.1, налагащи допълнителни преконфигурации.

14.13. Орбител може мотивирано да откаже преносимост на номера и да не издаде удостоверение за съгласие за преносимост при наличие на някое от следните обстоятелства:

14.13.1. Номерът:

14.13.1.1. е несъществуващ или не се ползва от заявителя;

14.13.1.2. не е от обхвата от номера, обслужван от Орбител;

14.13.1.3. е част от съкратен номер;

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

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

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

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

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

14.13.2. Номерът не е активен.

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

14.13.4. Крайният потребител не е дееспособен и не е надлежно представяван от трето лице;

14.13.5. Заявление е подадено от трето лице, което не е упълномощено по реда на т.14.7;

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

14.13.7. Крайният потребител има неизпълнени задължения към Орбител съгласно т.14.10.1 и/или 14.10.2;

14.13.8. Крайният потребител не е заплатил еднократната потребителска цена за преносимост на номерата съгласно т.14.2 и/или цена за преконфигуриране, в случаите, в които се налага такава;

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

14.14. В случаите по т.т. 14.13.4, 14.13.5, 14.13.7 и 14.3.8, заявлението не се разглежда до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 дни. Ако в този срок недостатъците не бъдат отстранени, процедурата се прекратява. В останалите случаи, с изключение на случаите по т.14.12.2, процедурата по разглеждане на заявлението се прекратява с отказ за издаване на удостоверение или с оттеглянето на заявлението от крайния потребител.

14.15. В случаите по т.т.14.13.1.4 – 14.13.1.7, включително, заявлението за преконфигуриране се подава от крайния потребител в офиса на Орбител, в който се подава и заявлението за пренасяне, като двете заявления могат да бъдат подадени едновременно. При подаване на заявление за преконфигуриране следва да се спазват изискванията на т.14.7.

14.16. В случай че заявеното преконфигуриране по т.14.15. не дава възможност за реализация на преносимост, заявлението за преносимост не се разглежда до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 дни. Ако в този срок недостатъците не бъдат отстранени, процедурата се прекратява.

14.17. При отказ за издаване на удостоверение за съгласие за пренасяне на номер/а, се счита че е налице оттегляне и по отношение на предизвестиято за прекратяване на писмения договор за услугата, подадено съгласно т.14.8.

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

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

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

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

14.22. Крайният потребител може да оттегли заявлението си до приемащ доставчик за пренасяне на номер/а до датата, на която се осъществява преносимостта. В този случай с оттегляне на заявлението се прекратява и процедурата за пренасяне на номер/а като крайният потребител има право да поиска и оттегляне на предизвестията си за прекратяване на договорните му отношения с Орбител. При оттегляне на заявление, подадено до приемащ доставчик, еднократната потребителска цена за пренасяне на номер по т.13.5. не подлежи на възстановяване.

В. Пренасяне на географски номер в мрежата на Орбител от мрежата на друг доставчик

15.1. Краен потребител, желаещ да пренесе номера си към мрежата на Орбител, в качеството му на приемащ доставчик, следва да му предостави лично или чрез пълномощник оригинал на валидно удостоверение за съгласие за преносимост, издадено му от даряващия доставчик. Ако удостоверението се предоставя от пълномощник на крайния потребител, същият следва да бъде надлежно упълномощен, съгласно изискванията на т.14.7. Орбител задържа удостоверението за съгласие за преносимост.

15.2. Заедно с предоставянето на удостоверението по т.15.1., крайният потребител подава и заявление за пренасяне на номер/а до Орбител. Заявлението за пренасяне на номер/а се подава в офис на Орбител всеки работен ден от 10.00 часа до 17.00 часа от понеделник до петък. Не се приемат заявления, подадени по поща, факс и електронна поща.

15.3. Орбител може да откаже пренасяне на номера/а в мрежата му в следните случаи:

15.3.1. Удостоверението за съгласие не е издадено на името на крайния потребител, желаещ пренасяне на номер/а и/или не е за номер/а, посочени за пренасяне в заявлението по т.15.2;

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

- 15.3.3.** Заявените за пренасяне номера са в процедура по пренасяне към друг доставчик;
- 15.3.4.** При заявка за пренасяне на неактивен номер;
- 15.3.5.** Заявените за пренасяне номер/а са след национален код за направление, в който Орбител няма първично предоставени номера;
- 15.3.6.** При наличие на друга причина, свързана с възможността за предоставяне на услугата от Орбител;
- 15.3.7.** При установена липса на техническа възможност да бъде предоставена услугата на посочения в заявлението за пренасяне адрес.
- 15.4.** Крайният потребител следва да подаде заявление до Орбител за пренасяне на номера/та в мрежата на Орбител до изтичане на срока на валидност, определен в удостоверението за съгласие, издадено на крайния потребител от донора. Изтичането на срока на валидност на удостоверението за пренасяне на номера, след момента на подаване на заявление при Орбител, не е пречка за финализиране на процеса на преносимост.
- 15.5.** Орбител е длъжен да уведоми крайния потребител за наличието на всички основания за отказ към момента на подаване на заявлението за пренасяне на номера/та, с изключение на случаите по т.15.3.4 и 15.3.7, в случай че тези други причини са свързани с извършването на действия (справки, проверки и др.) от страна на Орбител, които обективно не могат да бъдат извършени към момента на подаване на заявлението за пренасяне на номера.
- 15.6.** В случай че не са налице основания за отказ към момента на подаване на заявлението за пренасяне на номер/а, Орбител сключва с крайния потребител договор за предоставяне на услугата, който влиза в сила от датата на подписването му. Крайният потребител ще има възможност да ползва услугата от датата, на която пренесеният/ите номер/а са активирани в мрежата на Орбител или от по-късна дата, в случай че с оглед ползването на услугата е необходимо извършването на допълнителни действия (извън преносимостта на номера/ата). В случай че в периода между датата на влизане в сила на договора и началната дата на ползване на услугата от крайния потребител станат известни основания за отказ за преносимост, които не са били известни към датата на сключване на договора, последният се прекратява.
- 15.7.** Орбител информира крайния потребител за:
- 15.7.1.** условията и срока, при които се осъществява преносимостта на номера/та;
- 15.7.2.** основанията за отказ за преносимост на номера/та;
- 15.7.3.** причини за забавяне на преносимостта и осъществяването ѝ след определената крайна дата на пренасяне, както и за определената нова дата на пренасяне;
- 15.7.4.** прозореца на преносимост и невъзможността за достъп до мрежата в този период;
- 15.7.5.** възможното влошено качество на услугата в деня на пренасянето.
- 15.8.** Крайният потребител може да оттегли заявлението си до Орбител за пренасяне на номер/а до датата, на която се осъществява преносимостта. С оттегляне на заявлението се прекратява процедурата за пренасяне на номер/а, както и сключеният между страните писмен договор за услугата.
- 15.9.** Отношенията между крайния потребител и Орбител след реализиране на преносимостта се уреждат съобразно настоящите Общи условия и писмения договор за услугата по т.3.1, сключен между страните.
- 15.10.** По искане на даряващия доставчик, Орбител има право да наложи ограничения за ползването на услугата от краен потребител, при условие че е налице неплащане от крайния потребител към даряващия доставчик в срок до 60 (шестдесет) дни от датата на издаване на първата неплатена фактура от даряващия доставчик. Спирането на достъпа на крайния потребител до мрежата на Орбител се извършва в срок от 1 (един) работен ден от изпращане на искането от даряващия доставчик, като възстановяването на достъпа се извършва в срок от 1 (един) работен ден от

получаване на уведомление от даряващия доставчик за погасяване на задълженията. Орбител уведомява крайния потребител по подходящ начин, че достъпът му до мрежата ще бъде спрян поради неплатени задължения към донора. Предплатените от крайния потребител цени, отнасящи се за периода на ограничаване на ползването на услугата, не подлежат на възстановяване.

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

15.12. Информирането съгласно т.15.11 за пренесените номера ще се осъществява чрез звуков сигнал с продължителност 3 (три) секунди.

Г. Пренасяне на географски номер при промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление

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

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

16.3. С оглед активиране на услугата към новия адрес на крайния потребител се спазват сроковете и условията за първоначално предоставяне на услугата съгласно т.7.3 и следващите.

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

Д. Тълкувателни разпоредби

17. По смисъла на настоящия раздел VIII:

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

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

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

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

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

17.6. „Доставчик“ е предприятие, предоставящо обществена фиксирана телефонна услуга;

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

17.8. „Мрежа на държателя на обхвата от номера“ е мрежата на доставчика, на който Комисията за регулиране на съобщенията е предоставила номера от Националния

номерационен план, част от които е пренесеният номер или пренесената група от номера;

17.9. „Мрежа на Орбител“ е обществената електронна съобщителна мрежа на Орбител, чрез която дружеството предоставя фиксирана телефонна услуга на крайни потребители;

17.10. „Неактивен номер“ е географски номер, чието ползване е прекратено или ограничено;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

IX. Жалби, молби и предложения. Спорове

18.1. Всеки краен потребител има право да отправя жалби, молби и предложения до Орбител във връзка с предоставяните от последния услуги.

18.2. Орбител се задължава да отговаря писмено на всички жалби, молби и предложения, отправени от крайни потребители, в едномесечен срок от постъпването им.

18.3. Орбител поддържа регистри 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 24 месеца.

18.4. Оспорването на дължима от краен потребител сума не освобождава същия от задължението му да я заплати. При влизане в сила на решение на компетентен орган, с което оспорването се уважава, недължимо заплатената част от сумата се възстановява на платеща.

19. Споровете между Орбител и крайните потребители се решават чрез преговори, а ако това се окаже невъзможно, се отнасят за решаване пред Комисията за регулиране на съобщенията и/или пред компетентния български съд.

X. Заключителни разпоредби

20.1. Настоящите Общи условия могат да бъдат изменяни по инициатива на Орбител, крайни потребители или на Комисията за регулиране на съобщенията.

20.2. Измененията на Общите условия се извършват по реда, предвиден в Закона за електронните съобщения, като се прилагат автоматично занапред в отношенията между субектите по т.2.1.

21.1. Писмената кореспонденция между Орбител и крайните потребители следва да се осъществява чрез електронни писма, препоръчани писма или факсимилни съобщения.

21.2. В случай че краен потребител промени посочения си адрес за кореспонденция, Орбител следва да бъде уведомен писмено за промяната най-късно 7 дни след извършването ѝ. При неизпълнение на задължението по предходното изречение, изпратените на посочения адрес съобщения се считат за надлежно изпратени и приети.

22. По неуредените в настоящите Общи условия въпроси се прилагат разпоредбите на действащото законодателство на Република България.

“Орбител” ЕАД