

## ОБЩИ УСЛОВИЯ

### на договора с крайни потребители за предоставяне на обществени телефонни услуги от "СПЕКТЪР НЕТ" АД

#### РАЗДЕЛ I

##### Предмет и общи положения

Чл. 1. С тези Общи условия на договора с крайни потребители (наричани по-долу "ПОТРЕБИТЕЛИТЕ") за предоставяне на обществени телефонни услуги от "Спектър Нет" АД, се уреждат условията и редът за предоставяне на обществени телефонни услуги на територията на Република България чрез обществената електронна съобщителна мрежа на "Спектър Нет" АД (наричана по-долу "Мрежата"). Тези Общи условия са задължителни за "Спектър Нет" АД и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и са неразделна част от договора, сключен между тях.

Чл. 2. "Спектър Нет" АД (наричано по-долу "СПЕКТЪР НЕТ") е предприятие, осъществяващо обществени електронни съобщения след подадено уведомление до Комисията за регулиране на съобщенията и в съответствие с Разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс - номера №01381/08.04.2009 г. за осъществяване на обществени електронни съобщения чрез обществена електронна съобщителна мрежа и предоставяне на фиксирана телефонна услуга ("Разрешението"), със седалище в гр. София, адрес на управление кв. "Червена Звезда", бул. "Г.М. Димитров" № 36, ЕИК 121480545, ИН по ЗДДС: BG121480545, телефон (02) 4890657, факс: (02) 4890646, електронен адрес: <http://spnet.net> ("Уеб сайта"), електронен пощенски адрес за контакти: [info@spnet.net](mailto:info@spnet.net)

Чл. 3. (1) ПОТРЕБИТЕЛИ на услугите могат да бъдат всички физически лица или юридически лица, които ползват или са заявили желание да ползват предоставяните услуги, без да предоставят електронни съобщителни мрежи и/или услуги чрез тях, сключили са индивидуален писмен договор със СПЕКТЪР НЕТ и са приели настоящите Общи условия.  
(2) Общите условия имат задължителен характер спрямо ПОТРЕБИТЕЛИТЕ от момента на приемането им.  
(3) Приемането на настоящите Общи условия от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се извършва с подписването на индивидуален договор.  
(4) ПОТРЕБИТЕЛИТЕ носят отговорност за спазване на Общите условия и от всички трети лица, ползващи предоставяните на тях услуги.

Чл. 4 По смисъла на настоящите Общи условия посочените по-долу думи и изрази имат следното значение:

1. "Даряваща мрежа" е обществената фиксирана електронна съобщителна мрежа на ПОТРЕБИТЕЛЯ, чийто номер се пренася към друга обществена фиксирана електронна съобщителна мрежа в процеса на пренасяне.
2. "Доставчик" е предприятие, предоставящо обществена фиксирана телефонна услуга.
3. "Домейн на преносимостта" са мрежите на доставчиците на обществена фиксирана телефонна услуга, в които се осъществява преносимост на номерата.
4. "Даряващ доставчик" е доставчикът, от чиято мрежа географският номер или група от номера се пренася/т в друга мрежа.
5. "Държател на обхвата от номера" е на предприятието, на което КРС е предоставила номера от Националния номерационен план (ННП), част от които е пренесеният номер.
6. "Отстраняване на технически проблем" (System up) е възстановяване на обслужващите

системи на даряващата или приемащата мрежа след възникнал технически проблем.

7. "Преносимост на номерата" е процес, който позволява на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ 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 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ да запазят предоставения им номер при промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление без смяна на доставчика.

8. "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.

9. "Приемащ доставчик" е доставчикът, в чиято мрежа се пренася географски номер.

10. "Приемаща мрежа" е мрежата, която приема номера в резултат на процеса на пренасяне. Това е мрежата, предоставяща услугите и обслужваща съответния ПОТРЕБИТЕЛ след завършване на процеса на пренасяне.

11. "Прозорец на преносимостта" е определен период от време в процеса на пренасяне на номер, от момента на активиране на достъпа на крайния потребител от предприятията на 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 направление към приемащата мрежа.

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

## **РАЗДЕЛ II**

### **Услуги, предоставяни от СПЕКТЪР НЕТ**

Чл. 5.(1) СПЕКТЪР НЕТ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата за срока на действие на индивидуалния договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ, с изключение на случаите, посочени в настоящите Общи условия и приложимото законодателство, следните услуги ("услугите"):

1. "Фиксирана телефонна услуга" - обществена телефонна услуга за осъществяване на телефонни повиквания от фиксирани крайни точки на обществена електронна съобщителна мрежа посредством пренасяне на глас и звук в реално време.

2. "Достъп до услуги за спешна помощ" - обществена телефонна услуга, предоставяща на ПОТРЕБИТЕЛЯ възможност за осъществяване на безплатни повиквания към националните номера за спешни повиквания - 150, 160 и 166 (службите "Спешна медицинска помощ", Национална служба "Пожарна безопасност и защита на населението" и национална служба "Полиция"), както и до единния европейски номер за спешни повиквания 112.

(2) СПЕКТЪР НЕТ може да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и някои или всички от посочените по-долу услуги:

1. "Негеографски услуги" - обществени телефонни услуги, свързани с осъществяване на повиквания до номера от Националния номерационен план, които не са географски и не са обвързани с географско място, като услуга "персонален номер", безплатни телефонни услуги, услуги с добавена стойност и други.

2. "Телефонни указатели" - обществена телефонна услуга, предоставяща данни за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, достъпна за неограничен кръг лица, и друга информация, при стриктно спазване на предвидените в Раздел XI и действащата законова уредба правила.

3. "Телефонни справочни услуги" - обществена телефонна услуга, даваща възможност на осъществяващия повикване потребител да получи информация за телефонния номер на потребител на обществена телефонна услуга, както и друга информация, предоставяна от СПЕКТЪР НЕТ.

4. Услуги за пренос на факсимилни съобщения.

5. Запазване на географския номер на ПОТРЕБИТЕЛ при промяна на Доставчика на фиксирана телефонна услуга или при промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление без смяна на доставчика.

Чл. 6 (1) Посредством функциите на Мрежата "Идентификация на линията на викация" (CLI) и

"Идентификация на свързаната линия" (COL), СПЕКТЪР НЕТ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ следните услуги:

1. "Представяне на идентификация на линията на викация абонат" (CLIP). Услугата включва представяне на информация за номера на ПОТРЕБИТЕЛЯ върху дисплея на крайното електронно съобщително устройство на викания абонат, като дава на последния възможност да приеме или да откаже конкретното повикване. Тази услуга се поддържа активна от СПЕКТЪР НЕТ безплатно за всички ПОТРЕБИТЕЛИ. Информацията относно номера на викация абонат се осигурява по време на звъненето и се запазва непроменена по време на разговора.
2. Блокиране на идентификация на линията на викация абонат (CLIR). Услугата представлява дезактивиране на предоставянето на викания абонат на информация за номера на ПОТРЕБИТЕЛЯ, като върху дисплея на крайното електронно съобщително устройство на викания абонат се изписва съответно съобщение. Услугата CLIR може да бъде активирана или дезактивирана за всички или за отделни повиквания на ПОТРЕБИТЕЛЯ.
3. Пренасочване на повикването (Call forward) е услуга, която дава възможност входящите повиквания към един номер да бъдат препратени автоматично към друг номер.  
(2) СПЕКТЪР НЕТ може да предоставя функцията на Мрежата "прекръстване получаването на пренасочените към неговия номер повиквания", която дава възможност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ да контролират входящите повиквания, пренасочени от други ПОТРЕБИТЕЛИ посредством услугата Call forward.  
(3) Всяка от услугите по ал.1 и функцията по ал.2 може да бъде активирана или дезактивирана безплатно по желание на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ. СПЕКТЪР НЕТ информира ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за конкретните начини, заявки и кодове за активиране и дезактивиране на услугите чрез публикуване на актуална информация на Уеб сайта си. Настройките, заявени от ПОТРЕБИТЕЛЯ, се запазват при промяна на неговия номер, освен ако той не е заявил друго.  
(4) Независимо от настройките на ПОТРЕБИТЕЛЯ, услугата CLIP се активира в следните случаи:
  1. при осъществяване на достъп до услуги за спешна помощ;
  2. при осъществяване на повиквания към номера, посочени от организации и ведомства, свързани с националната сигурност и отбрана и други, при предвидени в действащото законодателство условия;
  3. за проследяване на злоумишлени повиквания, при искане от компетентните държавни органи или временно в случаите по чл.21, ал.2 от настоящите Общи условия.
- (5) В случаите, когато обществени организации с предмет на дейност - защита правата на гражданите, са заявили изрично желанието си пред СПЕКТЪР НЕТ да гарантират анонимността на викация абонат, СПЕКТЪР НЕТ осигурява за всички входящи повиквания към номерата, определени от тези организации, да не се предоставя CLI, независимо от настройките, направени от викация абонат.

Чл.7. (1) Фиксираната телефонна услуга осигурява достъп до всички национално значими номера и възможност за осъществяване на национални селищни, междуселищни и международни повиквания и повиквания към мобилни телефонни мрежи.

(2) При предоставяне на фиксирана телефонна услуга СПЕКТЪР НЕТ се задължава:

1. да осигурява услуга с качество, както следва:

1.1. в собствената си мрежа:

а) фактор за оценка на преноса на глас (R фактор) - не по-малък от 70;

б) еднопосочно закъснение - не по-голямо от 150 ms.

1.2. при взаимно свързване за пренос от край до край:

а) фактор за оценка на преноса на глас (R фактор) - не по-малък от 70;

б) еднопосочно закъснение - не по-голямо от 150 ms.

2. да осигурява качество на обслужването, както следва:

а) време за първоначално предоставяне на услугата - до 21 календарни дни от подаване на заявлението;

б) брой на повреди на абонатната линия - до 1 %;

в) време за отстраняване на повреди - до 24 часа;

г) процент неуспешни повиквания - до 20 %;

д) време за установяване на връзката - до 10 секунди;

е) време за установяване на връзка (отговаряне) при повикване за услуги чрез оператор - до

12 секунди;

ж) време за установяване на връзка (отговаряне) при повикване към телефонни справочни услуги - до 12 секунди;

з) процент жалби относно коректността на сметките - 0.01%.

(3) Съответствието на качеството и количеството на съответната предоставяна на конкретен ПОТРЕБИТЕЛ услуга с параметрите за качеството ѝ, определени в настоящите Общи условия, се удостоверява с подписване на Констативен протокол при активиране на услугата.

(4) Констативният протокол по предходната алинея определя крайните електронни съобщителни устройства и техническите изисквания, определени от страните като най-подходящи с оглед ползване на предоставяната от СПЕКТЪР НЕТ услуга след направени съответни измервания на трасето.

(5) Счита се, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ е съгласен с условията и качеството на предоставяната услуга, независимо от факта дали е подписан Констативният протокол по предходните алинеи, в случай че е започнал да ползва услугата.

Чл. 8. (1) ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да ползва крайно електронно съобщително устройство ("Устройство"), закупено от СПЕКТЪР НЕТ или от трети лица.

(2) Ползване на закупени от трети лица крайни електронни съобщителни устройства, които не са с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове, както и неосигуряване на условия за правилното функциониране на техниката и оборудването, освобождава СПЕКТЪР НЕТ от всякаква отговорност по отношение на непредоставянето или некачественото предоставяне на услугите, когато влошеното качество е следствие от неправилно използване на крайни устройства

(3) СПЕКТЪР НЕТ може да отдава крайни електронни съобщителни устройства под наем срещу заплащане на наемно възнаграждение, като урежда взаимоотношенията си с ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез сключване на допълнителен анекс към индивидуалния договор или отделен договор за наем на оборудване. ПОТРЕБИТЕЛЯ няма право да преотдава на трети лица отдаденото под наем оборудване и съоръжения без изричното писмено съгласие на СПЕКТЪР НЕТ.

Чл. 9. (1) СПЕКТЪР НЕТ може да предоставя за ползване на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ крайни електронни съобщителни устройства, при спазване изискванията на настоящите Общи условия, срещу което ПОТРЕБИТЕЛИТЕ да не заплащат допълнително възнаграждение извън възнаграждението за ползване на обществените телефонни услуги, предоставяни съгласно настоящите Общи условия. В индивидуалния договор между СПЕКТЪР НЕТ и ПОТРЕБИТЕЛЯ се посочва дали на последния е предоставено за ползване такова Устройство или Устройства или не.

(2) Предоставянето от страна на СПЕКТЪР НЕТ на ПОТРЕБИТЕЛЯ на Устройство, неговият вид, технически спецификации, цена и други идентификационни данни, както и инсталирането му и провеждането на обучение за работа с него от служителите на СПЕКТЪР НЕТ, се отразяват в Констативния протокол по чл.7, ал.3 по-горе, ако оборудването се предоставя при активирането на услугите, респективно с приемо-предавателен протокол, подписан от СПЕКТЪР НЕТ и ПОТРЕБИТЕЛЯ. След подписването му Констативният протокол, съответно приемо-предавателният протокол, стават неразделна част от индивидуалния договор между СПЕКТЪР НЕТ и ПОТРЕБИТЕЛЯ.

(3) ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да полага дължимата грижа за съхраняване на Устройство, предоставено му за ползване от СПЕКТЪР НЕТ. От момента на предаването му във владение на ПОТРЕБИТЕЛЯ, рискът от погиване на такова Устройство е за негова сметка. В случай че то бъде повредено, унищожено или откраднато, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи пълно обезщетение на СПЕКТЪР НЕТ за всички причинени вреди, включително възстановяване на стойността на Устройството, посочена в Констативния протокол, освен ако вредоносният резултат се дължи на дефект на Устройството или на друга причина, за която ПОТРЕБИТЕЛЯТ не отговаря.

(4) В случай че предоставено Устройство се повреди по причини, за които ПОТРЕБИТЕЛЯТ не отговаря, СПЕКТЪР НЕТ се задължава да го ремонтира безплатно, респективно да замени Устройството с друго, ако повредата не може да бъде отстранена. Ако такова Устройство бъде повредено по причини, за които ПОТРЕБИТЕЛЯТ отговаря, последният дължи възнаграждение на СПЕКТЪР НЕТ за извършения ремонт в размера, посочен в Ценовата листа по чл.24, ал.1 на СПЕКТЪР НЕТ, респективно цената на Устройството, посочена в Констативния протокол по

чл.7, ал.3, когато то не може да бъде поправено.

(5) ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да не демонтира предоставено от СПЕКТЪР НЕТ и инсталирано Устройство, освен след направено от последния искане. Демонтиране от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ се допуска само в извънредни случаи и след предварително направено съгласуване за това със служителите на СПЕКТЪР НЕТ на телефоните за контакти, посочени в индивидуалния договор.

(6) ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да подпише констативен протокол при всеки отделен случай на инсталиране или деинсталиране на Устройство.

(7) ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да върне на СПЕКТЪР НЕТ предоставено му от последния Устройство в рамките на 5 (пет) дни от датата на прекратяване или разваляне на индивидуалния договор, в състоянието, в което Устройството му е било предадено, с изключение на нормалното функционално изхабяване, или да допусне служители на СПЕКТЪР НЕТ, които да извършат демонтирането му. При неизпълнение на това задължение, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи неустойка в размер на единичната цена на Устройството, посочена в Констативния протокол по чл.7, ал.3 по-горе, респективно в съответния приемо-предавателен протокол.

(8) В случай че предоставено от СПЕКТЪР НЕТ Устройство бъде заменено с друго такова, независимо от причината за това, между СПЕКТЪР НЕТ и ПОТРЕБИТЕЛЯ се подписва допълнителен приемо-предавателен протокол, в който се отразява извършената промяна, като се описва подробно както замененото, така и новото Устройство със съответните му индивидуализиращи белези, включително цена.

### **РАЗДЕЛ III**

#### **Договор за предоставяне на услуги на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

Чл. 10. (1) Лицата, желаещи да станат потребители на услугите, подават заявление по образец в офис на СПЕКТЪР НЕТ или на негов търговски представител или дистрибутор на територията на страната.

(2) В 14-дневен срок от подаване на заявлението СПЕКТЪР НЕТ извършва проучване и отправя покана до заявителя за сключване на договор. В случаите, когато не са налице условията за качествено предоставяне на заявената услуга, в същия срок СПЕКТЪР НЕТ уведомява заявителя за причините, поради които заявлението не може да бъде удовлетворено.

(3) Индивидуалният договор между СПЕКТЪР НЕТ и всеки един от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се счита за сключен от датата на подписването му.

(4) В индивидуалния договор се посочват идентификационни данни на СПЕКТЪР НЕТ и ПОТРЕБИТЕЛЯ, услугите, които се предоставят на ПОТРЕБИТЕЛЯ, срокът за предоставяне на услугите, финансови условия, адреси за кореспонденция, включително електронна поща, телефон за контакти, условията за продължаване и прекратяване на договора и други.

(5) В индивидуалния договор може да бъде определен кредитен лимит за ползване на фиксирана телефонна услуга, изразен като максимална сума, натрупана в рамките на един предплатен месец като дължима за осъществяване на изходящи повиквания. Лимитът може да бъде в размер на предвидения в Ценовата листа съгласно чл.24, ал.3 от настоящите Общи условия депозит, или да бъде определен независимо от него. При достигане на определения от страните кредитен лимит предоставянето на услугите, с изключение на тези за осъществяване на спешни повиквания, се спира до заплащането на дължимите за съответния месец суми за използвани услуги съгласно документа по чл.26, ал.4 или внасянето на допълнителен паричен депозит в размер на най-малко половината от определения с индивидуалния договор кредитен лимит, с който определения с индивидуалния договор кредитен лимит се увеличава за всеки следващ предплатен месец.

(6) При писмено изразено желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ донесенният допълнителен паричен депозит по ал. 5, изр. 3 се възстановява по реда на чл.19, ал.1, т.4 от настоящите Общи условия, като в този случай кредитният лимит за ползване на фиксирана телефонна услуга остава в размера, определен с индивидуалния договор.

Чл. 11. Изменение на договора се извършва с подписване от страните на допълнително

споразумение (анекс) към него.

Чл. 12. Освен ако в индивидуалния договор между страните не е уговорено друго, СПЕКТЪР НЕТ се задължава да осъществи първоначалното включване на крайното електронно съобщително устройство на ПОТРЕБИТЕЛЯ към Мрежата (откриване на телефонния пост) и да активира услугите не по-късно от 21 работни дни от подписването на индивидуалния договор между тях, но не по-рано от плащане от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на първата месечна абонаментна такса, като ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да осигури на служителите на СПЕКТЪР НЕТ достъп до съответните помещения.

Чл. 13. (1) Телефонният пост представлява съвкупност от съоръжения, осигуряващи достъп до обществената фиксирана електронна съобщителна мрежа и номер от Националния номерационен план, който след включване на абонатното крайно устройство в крайна точка на Мрежата служи за осъществяване на повиквания от и към ПОТРЕБИТЕЛЯ за провеждане на телефонни разговори.

(2) Телефонният пост осигурява на ПОТРЕБИТЕЛЯ достъп и свързване с Мрежата, а чрез нея и до други мрежи, с които е свързана, за предоставяне на обществени електронни съобщителни услуги.

(3) Чрез номера на телефонния пост, ПОТРЕБИТЕЛЯТ се идентифицира в Мрежата за осъществяване на повиквания от и към него.

Чл. 14. (1) Един телефонен пост може да бъде открит на името само на едно физическо или юридическо лице.

(2) На името на един ПОТРЕБИТЕЛ могат да бъдат открити един или повече телефонни поста, което може да бъде уредено в един или повече индивидуални договора.

Чл. 15. СПЕКТЪР НЕТ има право 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.

Чл. 16. ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право да прехвърля правата и задълженията си по договора на трети лица без изрично писмено съгласие на СПЕКТЪР НЕТ. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ предостави за ползване от друго лице Мрежата и/или регистрирани на негово име във връзка със сключен договор за услуги със СПЕКТЪР НЕТ номера от Мрежата, ПОТРЕБИТЕЛЯТ остава титуляр на правата и задълженията, произтичащи от индивидуалния договор.

## **РАЗДЕЛ IV**

### **Права на СПЕКТЪР НЕТ**

Чл. 17. СПЕКТЪР НЕТ има право:

1. да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ услугите по раздел II от тези Общи условия;
2. да получава изцяло и в срок плащане на дължимите суми за предоставените услуги в съответствие с договора и тези Общи условия;
3. да продава, предоставя под наем срещу заплащане на вознаграждение или предоставя за ползване крайни електронни съобщителни устройства на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, както и да извършва поддръжка и ремонт на тези крайни устройства съгласно чл.8 и чл.9 от тези Общи условия;
4. да дава указания и инструкции на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за правилно използване на предоставените от СПЕКТЪР НЕТ крайни електронни съобщителни устройства;
5. да изключва от Мрежата технически неизправни крайни устройства и такива с параметри, неотговарящи на съществените изисквания за съответствие съгласно приложимите нормативни изисквания.
6. да спре услугите при съмнение за изкуствено генерирани повиквания към Мрежата, както и в случаи на нетипично поведение на ПОТРЕБИТЕЛ, изразяващо се в неколкостепенен скок в потребление на услугите спрямо предходните месеци, свързано със засилен интерес към

услуги с добавена стойност, международни разговори и др., като в този случай СПЕКТЪР НЕТ кани ПОТРЕБИТЕЛЯ за изясняване на причините и може да предложи споразумение за уреждане на така възникналите парични задължения.

7. при достигане на уговорения с индивидуалния договор кредитен лимит за ползване на фиксирана телефонна услуга да спре предоставянето ѝ, с изключение на услугите за спешни повиквания.

8. да преустанови незабавно предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛ в случай на неплащане на възнаграждението по чл.25, ал.1, т.2 в срока по чл.27, ал.1, т.2, с изключение на услугите за спешни повиквания. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да поиска възстановяване на преустановените услуги след изплащане на задълженията си.

9. да получава обезщетенията и неустойките, предвидени в тези Общи условия;

10. да прекъсва временно предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при извършване на профилактични прегледи, ремонти и надстройки на Мрежата;

11. в предварително писмено уточнено с ПОТРЕБИТЕЛЯ време - на достъп до имота му с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на съоръженията от Мрежата;

12. по всяко време, без необходимост от съгласуване или предварително уведомяване на ПОТРЕБИТЕЛЯ, да променя техника, конфигурации, доставчици и маршрути, технически характеристики и условия във връзка с предоставянето на услугите, доколкото това е необходимо за поддържане предоставянето на услугите и подобряване на тяхното качество;

13. да променя едностранно и при спазване на изискванията на тези Общи условия параметрите и/или цените на предоставяните услуги, описани в Ценовата листа, доколкото това е наложено от търговската политика на СПЕКТЪР НЕТ, изменения в приложимото законодателство, акт на държавен орган и/или на изпълнение на задължение по, изменение и/или прекратяване на сключен с трето лице договор, касаещ предоставянето на някоя или всички от услугите.

14. да ползва електронни съобщителни мрежи, собственост на други предприятия, предоставящи електронни съобщителни мрежи и/или услуги, за предоставяне на услугите, предмет на настоящите Общи условия.

## **РАЗДЕЛ V**

### **Задължения на СПЕКТЪР НЕТ**

Чл. 18. СПЕКТЪР НЕТ се задължава:

1. да предоставя услугите в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в Република България стандарти и други технически спецификации, изисквания за електромагнитната съвместимост, правилата и техническите изисквания за безопасност, така че да са гарантирани:

безопасността на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, обслужващия персонал и всички други лица, както при нормални условия на работа, така и при повреда; качеството на услугите.

2. Във връзка с изпълнение на задължението по т.1, СПЕКТЪР НЕТ в случаите по чл.8, ал.1, предложение първо, ал.3 и чл.9 е длъжно:

да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ само електронни съобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове;

да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ електронните съобщителни устройства за използване само по предназначението и начина, определени от производителя;

да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ технически изправни електронни съобщителни устройства;

3. да предоставя услуги на всички ПОТРЕБИТЕЛИ при условията на равнопоставеност;

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

5. да поддържа Мрежата и прилежащите ѝ съоръжения в технически изправно състояние, за непрекъснато и качествено предоставяне на услугите;

6. да отстранява, съобразно техническите възможности, в работно време всички възникнали повреди в Мрежата, като конкретният срок за всяка повреда не е по-дълъг от 7 календарни дни. На Уеб сайта и в индивидуалния договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ се посочва адрес и телефон за помощ при възникнали повреди или за указания за ползване на услугите.

7. при по-продължителна профилактика (над един час), както и в случай на прекъсване или влошено качество на услугите поради ремонт или разширяване на Мрежата, да уведомява предварително ПОТРЕБИТЕЛЯ, като уведомлението по възможност съдържа информация и за сроковете на прекъсването или влошеното качество и се публикува на Уеб сайта си. Предупреждението се публикува най-малко 48 часа преди събитието, като това не се отнася за случаите, когато се извършва профилактика на мрежа, която не е собствена на СПЕКТЪР НЕТ, но се ползва от СПЕКТЪР НЕТ за предоставяне на услугите, предмет на настоящите Общи условия, при условие че СПЕКТЪР НЕТ не е било своевременно уведомено за това;
8. при необходимост от осигуряване на достъп до помещенията на ПОТРЕБИТЕЛЯ за отстраняване на повреди, подмяна на инсталацията и др., да го уведомява най-малко 24 часа преди искания достъп. Предварително уведомяване не е необходимо, ако съдействието на СПЕКТЪР НЕТ е поискано от ПОТРЕБИТЕЛЯ.
9. да приема и регистрира жалби на адрес гр.София, бул. "Г. М. Димитров" 36, тел. 02/9657600, и да отговоря по тях в 30-дневен срок от получаването им.
10. 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 месеца от постъпването на всяка от тях, при спазване на действащите правила за защита на личните данни.
11. да събира, обработва и съхранява трафични данни, свързани с предоставянето на обществени телефонни услуги и формиране на абонатните сметки в съответствие със Закона за електронните съобщения (ЗЕС) за период не по-малко от 12 месеца след приключване на повикването или връзката.
12. да не предоставя на трети лица информация, отнасяща се до ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и тяхната дейност, без съгласието им, с изключение на случаите, предвидени в действащото българско законодателство;
13. да гарантира конфиденциалността на съобщенията и защитата на данните на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съгласно раздел XII от настоящите Общи условия и съобразно действащото законодателство в областта на личните данни.
14. да спазва срока за първоначално включване на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по чл. 12 от тези Общи условия;
15. да отстранява повредите, предизвикващи влошаване качеството или прекъсването на услугите, в срок до 72 часа от получаване на уведомление от ПОТРЕБИТЕЛЯ, получено писмено или съгласно т.17;
16. при повреди, възникнали по независещи от СПЕКТЪР НЕТ и/или непреодолими обстоятелства - природни бедствия, бури, проблеми в електрозахранването, откраднати кабели, повреда в електронната съобщителна мрежа на друго предприятие, предоставящо електронни съобщителни мрежи и/или услуги, която мрежа и/или услуги се ползват от СПЕКТЪР НЕТ за предоставяне на услугите и др., срокът за отстраняване на повредата започва да тече от прекратяването на конкретното обстоятелство;
17. да оповести, чрез публикация на Уеб сайта си, както и във всичките си офиси, телефон (факс номер, адрес на електронна поща), на който да приема уведомления от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за повреди и да регистрира всички заявени повреди по дата и час на заявяване, причина и време за тяхното отстраняване;
18. да уведомява, чрез публикация на Уеб сайта си, 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;
19. временно да преустановява предоставянето на услугите по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ и при спазване изискванията на чл. 21, ал. 9 и чл. 22, ал. 10 от настоящите Общи условия, освен ако индивидуалният договор е с обвързващ срок по смисъла на чл.46, ал.4 от тези Общи условия;
20. да поддържа на Уеб сайта си актуална информация относно начините на активиране, дезактивиране и използване на предоставяните услуги, свързани с CLI и COL функциите на Мрежата.
21. да осигурява без заплащане възможност за ползване на европейските хармонизирани номера за предоставяне на хармонизирани услуги със социална значимост в рамките на номерационния обхват, започващ със "116".

22. да осигурява свързване с мрежи обслужващи европейското телефонно номерационно пространство при повиквания с код "3883".
23. да осигурява, в съответствие с действащото законодателство и подписаните процедури с другите Доставчици от Домейна на преносимостта, възможност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ да запазват географския си номер при промяна на доставчика на фиксирана телефонна услуга и/или при промяна на адреса си в рамките на един географски национален код за направление, а при постигане на договореност и подписване на нарочна процедура - и на негеографския номер при промяна на доставчика, предоставящ съответната услуга.
24. да предоставя безплатно на ПОТРЕБИТЕЛЯ детайлизирана сметка с информация съгласно чл.260, ал. 3 от ЗЕС за предоставените услуги, както и да предоставя безвъзмездно достъп до информация в електронен вид относно месечните сметки за ползваните услуги.
25. след изрична заявка на ПОТРЕБИТЕЛЯ по чл.21, ал.7 от настоящите Общи условия да спре предоставянето на детайлизирана сметка.
26. при писмено искане от ПОТРЕБИТЕЛЯ да предоставя детайлизирана справка за ползваните телефонни услуги с информация съгласно чл. 260, ал. 4 от ЗЕС.
27. след внасяне на допълнителен паричен депозит от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ в случаите по чл.17, т.7 по-горе или при изявление по чл.10, ал.7 по-горе, да възстанови предоставянето на спряната услуга.
28. при прекратяване на договор с ПОТРЕБИТЕЛ да върне в тридневен срок внесен по реда на чл.10, ал.5 или чл.24, ал.3 депозит, след приспадане на дължими и неизплатени от ПОТРЕБИТЕЛЯ суми.

## **РАЗДЕЛ VI**

### **Отговорност на СПЕКТЪР НЕТ**

Чл. 19. (1) За виновно неизпълнение СПЕКТЪР НЕТ отговаря пред ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, както следва:

- 1.в случай на забава при първоначално предоставяне на услугите след определения в чл.12 срок - неустойка в размер на 0,5% от платената първа месечна абонаментна такса за ползване на услугите за всеки ден закъснение, но не повече от 20%;
  - 2.в случай на неспазване на задължението си по чл.18, т.7 от настоящите Общи условия - 3% от размера на месечната абонаментна такса за всеки ден, през който услугите не е функционирала или не е спазен срока на предизвестие;
  - 3.за неотстранени повреди по Мрежата и съоръженията, в резултат на които ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е могъл да ползва фиксирани телефонни услуги повече от 5 (пет) дни през един календарен месец, СПЕКТЪР НЕТ дължи обезщетение на ПОТРЕБИТЕЛЯ в размер на дневната такса за ползване на услугите за всички дни, през които ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е ползвал съответната услуга, умножена по коефициент 1,5. Размерът на дневната такса за съответната услуга по предходното изречение се изчислява като месечната абонаментна такса се раздели на 30.
  - 4.в случай на надвзети суми и суми по уважени рекламации или жалби, сумите се приспадат от плащането на абонаментната такса за следващия предплатен месец/и, а при прекратяване на договора се изплащат на ПОТРЕБИТЕЛЯ в брой, в случай че последният е спазил изискванията относно прекратяването, установени в настоящите Общи условия;
- (2) Отговорността на СПЕКТЪР НЕТ по ал.1 се реализира само на основание молба от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, подадена чрез електронна поща или в който и да е от офисите на СПЕКТЪР НЕТ. СПЕКТЪР НЕТ няма задължение да следи за всеки отделен случай и да прилага разпоредбата на ал.1, без да има искане за това от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

Чл. 20. (1) Отговорността на СПЕКТЪР НЕТ е ограничена до посочените по-горе случаи.

(2) При всички случаи СПЕКТЪР НЕТ не носи отговорност във връзка с непредоставянето или некачественото предоставяне на услугите, дължащо се на неизправност, неправилно функциониране, непригодност или несъвместимост на крайно устройство на ПОТРЕБИТЕЛЯ, което не е било предоставено от СПЕКТЪР НЕТ, или върху което е било упражнено въздействие от ПОТРЕБИТЕЛЯ или други лица в противоречие с правилата на настоящите

Общи условия, индивидуалния договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ и/или Констативния протокол по чл.7, ал.3.

(3) При всички случаи СПЕКТЪР НЕТ не носи отговорност за непредоставянето на услугите или предоставянето им с влошено качество вследствие от наличие на някоя от следните примерно посочени хипотези:

1. Извършвани тестове от страна на СПЕКТЪР НЕТ с цел проверка на оборудване, връзки, мрежи и други, както и тестове, насочени към подобряване или оптимизиране на предоставяната услуга. При планирани тестове СПЕКТЪР НЕТ уведомява предварително ПОТРЕБИТЕЛЯ за датата и планираната продължителност на теста в разумен срок преди неговото провеждане;
  2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ не изпълнява паричните или други свои задължения по договора със СПЕКТЪР НЕТ;
  3. ПОТРЕБИТЕЛЯТ използва технически съоръжения и/или крайни електронни съобщителни устройства, различни от тези, които страните са определили като най-подходящи с оглед резултатите от направените измервания на трасето при подписване на Констативния протокол по чл.7, ал.3;
  4. ПОТРЕБИТЕЛЯТ не се съобразява с техническите указания на СПЕКТЪР НЕТ за ползване на услугите;
  5. При настъпване на повреда или при неправилна експлоатационна работа с всякаква техника, оборудване или съоръжения, осигурени от ПОТРЕБИТЕЛЯ;
  6. Непредоставянето или лошото предоставяне на услугите е следствие от действия и/или бездействия на трети лица и според обстоятелствата разумно може да се приеме, че действията и/или бездействията на тези трети лица са извън контрола на СПЕКТЪР НЕТ;
  7. Налице е неработоспособност на Мрежата, преносната среда или оборудване между СПЕКТЪР НЕТ и ПОТРЕБИТЕЛЯ, което не е по вина на СПЕКТЪР НЕТ;
- (4) СПЕКТЪР НЕТ не отговаря за неизпълнение на задълженията си при възникване на събития и обстоятелства от непреодолима сила съгласно чл.306 и следващите от Търговския закон. Същите се доказват пред ответната страна с удостоверение, издадено от съответния компетентен държавен орган или със сертификат за форс мажор, издаден от БТПП.
- (5) При възникване на събития и обстоятелства по ал.4, СПЕКТЪР НЕТ информира своевременно ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, като посочва срокове за възстановяване на услугите. Сроковете започват да текат от преустановяването на обстоятелствата.
- (6) В случай че форсмажорното събитие продължи повече от 30 (тридесет) последователни дни и няма признаци за скорошното му преустановяване, всяка от страните може да прекрати за в бъдеще индивидуалния договор, като писмено уведоми другата страна.

## **РАЗДЕЛ VII**

### **Права на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

Чл. 21. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право:

- (1) да ползва услугите в параметрите, установени в тези Общи условия и в индивидуалния договор между страните.
- (2) да поиска писмено от СПЕКТЪР НЕТ предприемане на мерки за предотвратяване на обезпокоителни повиквания. След получаване на такова искане СПЕКТЪР НЕТ сътрудничи с ПОТРЕБИТЕЛЯ и, в случай на повикване, изходящо от друга мрежа, съответното предприятие, предоставящо обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, за установяване на източника на обезпокоителни повиквания. В 3-дневен срок от установяване източника на такива повиквания СПЕКТЪР НЕТ предприема мерки за ограничаване на входящите повиквания от този номер и уведомява писмено ПОТРЕБИТЕЛЯ за предприетите действия.
- (3) да предоставя телефонния пост за ползване от лица, на които е отдал под наем помещението, в което е инсталиран постът, след като уведоми СПЕКТЪР НЕТ. ПОТРЕБИТЕЛЯТ и наемателят подават двустранно писмено заявление за съгласието си телефонният пост да се ползва от наемателя и дължимите суми да се заплащат от него, а когато той не плати в определения срок - отговорността на ПОТРЕБИТЕЛЯ и наемателя да е солидарна. При прекратяване ползването на поста от наемателя, същият и ПОТРЕБИТЕЛЯТ или само ПОТРЕБИТЕЛЯТ уведомяват писмено СПЕКТЪР НЕТ за това.

- (4) да уведомява СПЕКТЪР НЕТ за всички проблеми, свързани с ползването на услугите и да търси и получава информация, съдействие и консултации от СПЕКТЪР НЕТ във връзка с ползване на услугите, реконструиране на техническите съоръжения за ползване и др.
- (5) да подава жалби, молби и предложения до СПЕКТЪР НЕТ съгласно предвиденото в Раздел XIV от настоящите Общи условия.
- (6) да получава детайлизирана месечна сметка за предоставените услуги с информация съгласно чл. 260, ал. 3 от ЗЕС.
- (7) да не получава детайлизирана месечна сметка за предоставените услуги след като направи изрична заявка за това.
- (8) да заяви и получи детайлизирана справка за абонатната си сметка с информация съгласно чл. 260, ал. 4 от ЗЕС.
- (9) след подаване на едномесечно писмено предизвестие до СПЕКТЪР НЕТ и след заплащане на всички дължими до момента суми, за период не по-малък от 2 (два) месеца да преустанови временно ползването на услуги по свое желание, освен ако индивидуалният договор е с обвързващ срок по смисъла на чл.46, ал.4 от тези Общи условия. Ако до 14 календарни дни от изтичане на заявения период на спиране ПОТРЕБИТЕЛЯТ не поиска възстановяване, СПЕКТЪР НЕТ има право да прекъсне достъпа до Мрежата, както и да прекрати едностранно индивидуалния договор без предизвестие. ПОТРЕБИТЕЛЯТ не дължи цената за месечен абонамент за времето на спиране на услугите.
- (10) да прекрати ползването на услугите по свое желание след подаване на едномесечно писмено предизвестие до СПЕКТЪР НЕТ съгласно чл.46, ал.3, освен ако индивидуалният договор е с Обвързващ срок по смисъла на чл.46, ал.4 от тези Общи условия;
- (11) да получи обезщетение при виновно неизпълнение от страна на СПЕКТЪР НЕТ на задълженията му по настоящия договор. Отговорността на СПЕКТЪР НЕТ се реализира при условията и по реда на Раздел VI от настоящите Общи условия.

## РАЗДЕЛ VIII

### Задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл. 22. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат следните задължения:

- (1) да заплащат дължимите възнаграждения за предоставените услуги съгласно условията и сроковете, посочени в настоящите Общи условия и съобразно обявените с Ценовата листа на СПЕКТЪР НЕТ цени;
- (2) да не извършват действия, които пречат на нормалното функциониране на Мрежата и ползването на услугите;
- (3) да не внасят и да не допускат внасянето на изменения в инсталациите на съоръженията и крайните електронни съобщителни устройства за ползване на услугите без съгласие на СПЕКТЪР НЕТ и да спазват указанията, инструкциите и предписанията на СПЕКТЪР НЕТ за правилно ползване;
- (4) да не включват в Мрежата крайни електронни съобщителни устройства с параметри, несъвместими със съществените изисквания за оценка на съответствието съгласно приложимите нормативни изисквания;
- (5) при писмено поискване от СПЕКТЪР НЕТ или при заявена повреда или подадена жалба, да предоставят достъп на служители на СПЕКТЪР НЕТ до помещенията си, през работни дни от 9.00 до 18.00 часа и в предварително съгласувано време, както и да оказват всякакво друго съдействие, необходимо за изпълнението на задължения на СПЕКТЪР НЕТ във връзка с предоставянето на услугите;
- (6) да не осъществяват и да не допускат осъществяване на обезпокоителни или обидни повиквания от телефонния пост, както и да не осъществяват и да не допускат осъществяване на фалшиви сигнали за спешна помощ, бедствие, авария, злополука или тревога;
- (7) да не извършват и/или да не допускат други лица да осъществяват повиквания към Мрежата, с които въвеждат СПЕКТЪР НЕТ в заблуждение за същността на тези повиквания и/или с цел придобиване на облаги за себе си или за трети лица, във вреда на СПЕКТЪР НЕТ и/или трети лица.
- (8) да заплащат цената за месечен абонамент, в случаи на прекъсване на услугите или получаването им с влошено качество вследствие на тяхно виновно поведение или поради

- изключване на неизправно крайно устройство;
- (9) да заплащат цената за месечен абонамент независимо от подадените уведомления и жалби до СПЕКТЪР НЕТ за неизправно получаване или прекъсване на услугите;
- (10) при желание за временно преустановяване ползването на услуги, да заплатят месечната абонаментна такса за месеца на предизвестие;
- (11) да съобщават в 7-дневен срок в писмена форма за всяка промяна в идентификационните данни по чл.53 от настоящите Общи условия, посочени в индивидуалния договор. При всяка промяна на тези данни следва да се подпише анекс към договора между съответния ПОТРЕБИТЕЛ и СПЕКТЪР НЕТ;
- (12) при прекратяване на договора да върнат на СПЕКТЪР НЕТ предоставено по реда на чл.8, ал.3 или чл.9 Устройство;
- (13) да не правят достояние и да не допускат да става достояние на трети лица поверителна информация, свързана с условията на договора, включително и след прекратяване на действието му.

## **РАЗДЕЛ IX**

### **Отговорност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

- Чл. 23. (1) ПОТРЕБИТЕЛИТЕ отговарят за вреди, причинени на СПЕКТЪР НЕТ, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия.
- (2) ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дължат на СПЕКТЪР НЕТ обезщетение за всички просрочени задължения, в размер на 0,5% от просрочените суми дневно от деня на забавата до момента на заплащане на дължимите суми.
- (3) ПОТРЕБИТЕЛИТЕ носят отговорност за спазване на настоящите Общи условия от всички трети лица, ползващи предоставяните на тях услуги.
- (4) СПЕКТЪР НЕТ има право да предприеме временни санкции в случай, че ПОТРЕБИТЕЛИТЕ изпаднат в забава при изпълнение на парично задължение, използват услугите в нарушение разпоредбите на действащото българско законодателство, приложимото право или нормите на морала или нарушават друго свое съществено задължение по договора и настоящите Общи условия.
- (5) Временните санкции по смисъла на предходната алинея включват спиране на предоставяните услуги от страна на СПЕКТЪР НЕТ до изпълнение на задължението, съответно прекратяване на нарушението. За прилагане на тези мерки СПЕКТЪР НЕТ може, но не е длъжно да отправи 24-часово предизвестие с искане за преустановяване на нарушението. Прилагането на посочените санкции не освобождава ПОТРЕБИТЕЛИТЕ от задълженията им за плащане на месечна абонаментна такса и други дължими възнаграждения.

## **РАЗДЕЛ X**

### **Цени и условия на заплащане на услугите**

- Чл. 24. (1) Конкретните размери на цените за услугите и критериите за тяхното определяне (вид повиквания, продължителност и време на осъществяване на повикванията и др.) се определят и изменят от СПЕКТЪР НЕТ в съответствие с Глава Тринадесета от ЗЕС и се посочват в Ценова листа за обществена телефонна услуга ("Ценова листа"), неразделна част от настоящите Общи условия.
- (2) В Ценовата листа могат да се определят различни тарифни планове в зависимост от типа свързване, броя предоставени телефонни номера и/или различното съотношение между цените за повиквания и месечната абонаментна такса. Конкретният тарифен план, приложим за ПОТРЕБИТЕЛЯ, се посочва в индивидуалния договор.
- (3) За конкретни тарифни планове в Ценовата листа може да се предвиди изискване за внасяне от ПОТРЕБИТЕЛЯ на паричен депозит при сключването на индивидуалния договор, който да служи като гаранция за заплащане на дължими суми по месечните детайлизирани сметки. В случай, че последните не бъдат заплатени в срок, съответните суми се приспадат от внесения депозит до изчерпването му, след което СПЕКТЪР НЕТ може да упражни правата си по чл.27, ал.2 по-долу. В случай, че при прекратяване на индивидуалния договор с

ПОТРЕБИТЕЛ депозитът или част от него не е бил използван за покриване на дължими суми, остатъкът се връща на ПОТРЕБИТЕЛЯ в тридневен срок от прекратяването.

(4) СПЕКТЪР НЕТ публикува и поддържа актуалната Ценова листа на Уеб сайта си и я предоставя на разположение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ във всички свои офиси на територията на страната.

(5) При промяна на цените, новата Ценова листа се публикува в срок от 3 дни преди влизането на измененията в сила, а в случаите на увеличение на цените - 30 дни преди тази дата.

Чл. 25. (1) СПЕКТЪР НЕТ събира от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ цени (възнаграждение) за предоставяните от него услуги, както следва:

1. месечна абонаментна такса за ползването на услугите (месечна такса), дължима авансово преди започване на месеца на ползване на услугите ("предплатен месец"). С цел избягване на съмнения, предплатен месец е всеки месечен период, първият от които започва от датата на активиране на услугите, а всеки следващ - от същата дата на всеки следващ календарен месец. Ако при прекратяване на действието на договора има останало неплатено от ПОТРЕБИТЕЛЯ дължимо възнаграждение, последното се заплаща в срок от 3 дни, считано от датата на прекратяване на договора;

2. възнаграждения за оказани консултации и техническо съдействие във връзка с ползването на предоставяната услуга, включително и за монтаж, поддръжка и ремонт на предоставеното електронно съобщително устройство (доколкото е приложимо) и други изрично уговорени в договора възнаграждения.

3. цени за осъществяване на изходящи селищни, междуселищни и международни повиквания и повиквания към мобилни мрежи, съобразно вид и продължителност. Продължителността на повикванията се отчита и тарифира на всеки 6 сек., при първоначално отчитане 30 сек, без първоначална такса;

4. цени за осъществяване на изходящи повиквания към кодове за достъп до национални негеографски услуги - услуга "персонален номер" (0700), услуги с безплатен достъп (0800), услуги с добавена стойност (090) и други

5. цени за получаване на входящи повиквания към телефони за национални негеографски услуги - услуга "персонален номер" (0700), услуги с безплатен достъп (0800), услуги с добавена стойност (090) и други

6. цена за възстановяване предоставянето на услугите, когато последното е било временно преустановено по реда на чл.21, ал.9 от настоящите Общи условия;

7. цени за услугите, свързани с публикуване, изменение и заличаване на информация в телефонен справочник и други услуги, посочени като възмездни в раздел XI от настоящите Общи условия.

8. еднократна потребителска цена за преносимост на номер/а, която се заплаща при подаване на заявлението за пренасяне на номер.

(2) СПЕКТЪР НЕТ може да предлага ценови отстъпки, определени в Ценовата листа в зависимост от обема на трафика и категорията на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.

(3) Повиквания към номерата за спешна помощ съгласно чл.4, т.2, както и към номерата за предоставяне на хармонизирани услуги със социална значимост в рамките на номерационния обхват, започващ със "116" са безплатни и възможността за осъществяване на тези повиквания се предоставя до прекратяване на индивидуалния договор по реда, предвиден в Общите условия.

Чл. 26. (1) Заплащането на услугите може да бъде извършено:

1. в брой, във всеки офис на СПЕКТЪР НЕТ;

2. по банков път по уговорена в договора банкова сметка;

3. чрез система за електронни разплащания.

(2) При плащане по банков път или чрез система за електронни разплащания, плащането се счита за извършено на датата на заверяване на сметката на СПЕКТЪР НЕТ.

(3) При плащане по безкасов начин всички банкови такси, комисиони и други дължими във връзка с плащането разходи са за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

(4) СПЕКТЪР НЕТ издава и предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ документи за дължимите суми и за извършените от последния плащания, в съответствие с приложимото българско

законодателство.

Чл. 27. (1) Плащането на дължимите суми се извършва до 15-то число на месеца, като ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща таксите за проведените телефонни разговори за предходния месец и абонаментната такса за текущия.

(2) Всички останали услуги, използвани от ПОТРЕБИТЕЛЯ се заплащат в момента на предоставянето им.

(3) При закъснение се начислява лихва за забава съгласно чл.23, ал.2. При закъснение над 7 дни СПЕКТЪР НЕТ може да спре услугите съгласно чл.17, т.8 и/или да прекрати договора съгласно чл.46, ал.2 по-долу.

Чл. 28. Дължими суми могат да бъдат оспорвани в 6-месечен срок от датата на издаване на документ за дължима сума съгласно чл.26, ал.4. Оспорването не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от задължението за плащане на дължимите суми. В случай на основателна рекламация, разликата над реално дължимата сума се възстановява по реда на чл.19, ал.1, т.4 от настоящите Общи условия.

## **РАЗДЕЛ XI**

### **Телефонни указатели и телефонни справочни услуги**

Чл. 29. СПЕКТЪР НЕТ може да изготвя и публикува телефонен указател в печатна или електронна форма, съдържащи данни за ПОТРЕБИТЕЛЯ, достъпни за неограничен кръг лица.

(2) При изготвянето и публикуването на телефонен указател в печатна и/или електронна форма, СПЕКТЪР НЕТ включва минимално необходимата информация за ПОТРЕБИТЕЛЯ по чл.30, ал.1, както и допълнителна информация по чл.30, ал.2, само при наличие на негово предварително писмено съгласие за всеки от видовете информация, изрично изразено при сключването на индивидуалния договор или в по-късен момент с отделно писмено заявление, подадено в офис на СПЕКТЪР НЕТ в работно време.

(3) При наличие на допълнително изрично съгласие от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, изразено с писмено заявление, подадено в офис на СПЕКТЪР НЕТ в работно време, СПЕКТЪР НЕТ може да предостави данните по чл.30, ал.1, както и тези по чл.30, ал.2 по-долу, и на други предприятия, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги, включително на предприятието, задължено да предоставя универсална услуга по смисъла на ЗЕС, за включването им в изготвяните и публикувани от тях в печатна и/или електронна форма телефонни указатели и/или за предоставяне на телефонни справочни услуги, при спазване на изискванията на действащото българско законодателство.

Чл. 30. (1) Минимално необходимата информация за даден потребител за един телефонен пост включва следните елементи:

1. за физически лица - име (лично и фамилно), адрес и телефонен номер;
2. за едноличните търговци и юридическите лица - фирма, адрес и телефонен номер.

(2) Допълнителните данни, които могат да бъдат вписвани в телефонния указател, включват някои или всички от следните елементи:

1. информация за други телефонни номера на ПОТРЕБИТЕЛЯ;
2. информация за други лица, с които съвместно ползват телефонен пост;
3. номер на факс;
4. адрес на електронна поща;
5. професия;
6. предмет на дейност (за ПОТРЕБИТЕЛИ - еднолични търговци и за юридически лица);
7. други.

Чл. 31. (1) ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да поиска проверка, промяна и заличаване изцяло или частично на вече вписана в указателя информация.

(2) ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да поиска включване на данни в телефонния указател, чието вписване първоначално не е заявил, или данни, които са били заличени от указателя по негово искане.

(3) ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да определи поредността на вписване на номерата в телефонния указател, когато е изявил желание да бъдат вписани номера, предоставени от едно или повече предприятия. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не се е възползвал от правото си да укаже как да бъдат подредени номерата, те се подреждат по азбучен ред според наименованието на предприятието, което е предоставило за ползване съответните номера.

Чл. 32. Публикуването в указателя на информация за ПОТРЕБИТЕЛЯ, предоставянето ѝ на други предприятия, и упражняването на правата по чл.31, ал.1 и ал.2 по-горе, се извършва безплатно за ПОТРЕБИТЕЛЯ по отношение на минимално необходимата информация по чл.30, ал.1 и срещу заплащане по отношение на допълнителната информация по чл.30, ал.2.

Чл. 33. (1) Телефонните указатели по чл.29 могат да съдържат и данни на потребители на други предприятия, предоставящи обществена телефонна услуга при постигане на договореност със съответните предприятия.

(2) Телефонните указатели включват информация и за: телефонни номера за спешни повиквания, кодове за междуселищно избиране, хармонизирани телефонни номера за хармонизирани услуги със социална значимост, както може да включват и информация за телефонни номера за връзка с органи на държавната власт и дипломатически представителства, кодове за международно избиране, телефонни номера за телефонни справочни услуги и други.

(3) В телефонния указател се посочват адресът и телефонният номер, на които може да се иска информация относно телефонния указател. Телефонният указател включва и инструкции за ползването му.

Чл. 34. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, 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 ПОТРЕБИТЕЛЯ, 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. СПЕКТЪР НЕТ отбелязва с индекс "\*", който се поставя до вписаното име (фирма) на ПОТРЕБИТЕЛЯ, когато последният е изразил съгласие данните му, публикувани в телефонен указател, да бъдат използвани с цел изпращане на печатни и електронни рекламни материали или непоискани търговски съобщения, както и провеждане на маркетингови проучвания.

Чл. 35. Заличаване или изменение на данни се извършва при издаване на ново или при актуализиране на съществуващото печатно издание на телефонен указател, което от двете е първо по време. Заличаването или изменението на данни в телефонния указател в електронна форма се извършва в срок до 10 дни, считано от получаване на искането за това.

(2) В случай че в публикувани в телефонен указател на СПЕКТЪР НЕТ в електронна форма данни за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са допуснати грешки или неточности, те се отстраняват от СПЕКТЪР НЕТ в срок до 10 дни, считано от откриването им или от получаване на писмено уведомление за наличието на грешки или неточности.

Чл. 36. СПЕКТЪР НЕТ има право да заличи или да откаже вписване на информация в телефонните указатели, която е очевидно неточна, като следва предварително писмено да уведоми заинтересованите лица за това.

Чл. 37. (1) СПЕКТЪР НЕТ не носи отговорност при допуснати грешки или неточности в публикуваните от него данни в телефонни указатели, дължащи се на грешни или неточни бази данни за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, предоставени му от други предприятия.

(2) В случай че в публикувани в печатно издание на телефонен указател на СПЕКТЪР НЕТ данни за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са допуснати грешки или неточности, те се отстраняват за сметка на предприятието, по чиято вина са допуснати, по реда на чл.35.

Чл. 38. Данните, включени в телефонния указател, могат да бъдат използвани от СПЕКТЪР

NET за предоставяне на телефонна справочна услуга.

Чл. 39. Телефонната справочна услуга, предоставяна от СПЕКТЪР NET обхваща информация за телефонните номера и други данни за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на СПЕКТЪР NET, както и информация за телефонните номера и други данни за абонатите на други предприятия, предоставящи обществени телефонни услуги. Телефонната справочна услуга може да обхваща и информация за телефонните номера по чл.33.

Чл. 40. При предоставяне на телефонна справочна услуга СПЕКТЪР NET е длъжно да осигури достъп за справка за съответния телефонен номер само при пълно и точно подаден минимален обем от данни, доколкото тези данни не са ограничени по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

Чл. 41. Размерите на цените за услугите, предоставяни възмездно по реда на настоящия раздел, се определят и изменят с Ценовата листа по чл. 24, ал.1 от настоящите Общи условия.

## **РАЗДЕЛ XII**

### **Обработване и защита на данните на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

Чл. 42. (1) При предоставяне на услугите СПЕКТЪР NET може да събира, обработва, използва и съхранява данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по смисъла на чл.248, ал.2 от ЗЕС ("Данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ"), както и други данни, при наличието на изрично писмено съгласие от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ и при спазване разпоредбите на действащото законодателство в областта на личните данни, включително, но не само, ЗЕС и Закона за защита на личните данни.

(2) СПЕКТЪР NET може да събира, обработва и използва и други данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, при наличието на изрично писмено съгласие от страна на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и при спазване разпоредбите на действащото законодателство в областта на личните данни, включително, но не само, ЗЕС и Закона за защита на личните данни.

(3) СПЕКТЪР NET не предоставя на трети лица информацията по ал. 1 и ал. 2, освен със съгласието на ПОТРЕБИТЕЛЯ и/или в предвидените в настоящите Общи условия или закона случаи.

Чл. 43. (1) СПЕКТЪР NET може да събира, обработва и използва Данните на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ във връзка с предоставяне на услугите, предмет на настоящите Общи условия, както и за целите, предвидени в ЗЕС и актовете по прилагането му (доколкото е приложимо), включително, но не само, за:

изграждане и поддържане на връзката и осъществяване на услугите;

таксуване, формиране и изготвяне на сметки и доказване на тяхната достоверност;

откриване, локализиране и отстраняване на неизправности в електронните съобщителни мрежи;

откриване и преустановяване на незаконно използване на електронните съобщителни мрежи и съоръженията, когато има основание да се смята, че такива действия се извършват и това е изложено писмено от засегнатата страна или от компетентен орган;

откриване и проследяване на обезпокоителни действия при наличие на заявка от засегнатия ПОТРЕБИТЕЛ, изискваща предприемане на мерки от СПЕКТЪР NET.

(2) С приемането на настоящите Общи условия ПОТРЕБИТЕЛЯТ изразява съгласието си СПЕКТЪР NET да използва, при спазване изискванията на приложимото законодателство, трафични данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ за целите на проучване на пазара, включително доколко предоставяните услуги удовлетворяват изискванията на ПОТРЕБИТЕЛЯ, както и за предоставяне на услуги с добавена стойност, изискващи допълнително обработване на трафични данни или данни за местоположението, различни от трафичните данни, необходими за пренасяне на съобщението или за таксуването му. ПОТРЕБИТЕЛЯТ винаги може да оттегли съгласието си чрез писмено заявление, подадено в офис на СПЕКТЪР NET в работно време.

Чл. 44. (1) СПЕКТЪР NET има право да обработва данни, отнасящи се за абонати или потребители на други предприятия, предоставящи електронни съобщителни мрежи и/или

услуги, доколкото това е необходимо за изпълнение на задълженията на СПЕКТЪР НЕТ по договори с тези предприятия или за изпълнение на задължения, посочени в настоящите Общи условия или закона.

(2) СПЕКТЪР НЕТ има право да обработва и предоставя на съответните служби данни за местоположението на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в случай на спешни повиквания, включително когато не е получено предварително съгласие за тяхното обработване, при реда и условията, определени с о чл. 255, ал.3 от ЗЕС и подзаконовите актове по прилагането му.

(3) СПЕКТЪР НЕТ има право да събира, обработва, използва и съхранява, както и да предоставя на съответните служби определени в действащото законодателство категории данни за нуждите на националната сигурност, както и за разкриване на престъпления, за срока, при условията и по реда на чл. 251 от ЗЕС и подзаконовите актове по прилагането му.

## **РАЗДЕЛ XIII**

### **Условия за прекратяване и продължаване на договора за услуги**

Чл. 45. Индивидуалният договор за услуги между ПОТРЕБИТЕЛЯ и СПЕКТЪР НЕТ влиза в сила от момента на подписването му и има действие за срок от 1 година, като ако в срок от 1 месец преди изтичане на горепосочения срок, никоя от страните не уведоми писмено другата страна за прекратяването на договора, същият се подновява за нов срок от 1 година. Това правило се прилага съответно при изтичане на всеки едногодишен срок.

Чл. 46. Договорът се прекратява преди изтичане на срока в следните случаи:

(1) при взаимно съгласие, изразено писмено от страните, обективизирано във формата на прекратителен протокол. С прекратителния протокол се уреждат всички висящи отношения и парични задължения на страните;

(2) едностранно, без предизвестие от всяка от страните, в случай, че насрещната страна виновно не изпълнява свое съществено задължение по договора. За виновно неизпълнение на съществено задължение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при всички случаи се приема забавяне на заплащането на дължима по договора сума с повече от 7 дни, считано от крайния срок за плащане по чл.27, ал.1 по-горе;

(3) едностранно от която и да е от страните с отправяне на едномесечно предизвестие до другата страна.

(4) Освен ако не е уговорено друго в индивидуалния договор между СПЕКТЪР НЕТ и ПОТРЕБИТЕЛЯ, чл.45 и чл.46, ал.3 не се прилагат в случаите, в които ПОТРЕБИТЕЛЯТ ползва отстъпка от цените за ползване на Услугите. В този случай договорът се сключва за определен обвързващ страните срок ("Обвързващ срок"), посочен в индивидуалния договор и никоя от страните няма право да го прекрати едностранно, освен в случаите по чл.46, ал.2. Ако в срок от 1 месец преди изтичане на обвързващия срок, никоя от страните не уведоми писмено другата страна за прекратяването на договора, той се подновява за нов срок със същата продължителност и при същите условия.

(5) ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати индивидуалния договор едностранно и без предизвестие и в случаите по чл.20, ал.6 и чл.51, ал.2 и ал.4 от настоящите Общи условия.

(6) СПЕКТЪР НЕТ има право да прекрати едностранно със 7-дневно предизвестие индивидуалния договор в следните случаи:

1. когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ използва технически средства за достъп до Мрежата, които застрашават целостта, сигурността и нормалното функциониране на Мрежата, или е използвал или допуснал да бъдат използвани неизправни електронни съобщителни устройства;

2. когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ е получил или е направил опит да получи от СПЕКТЪР НЕТ електронни съобщителни услуги в нарушение на договора и настоящите Общи условия, чрез нерегламентирано включване към Мрежата на СПЕКТЪР НЕТ;

3. когато са налице достатъчно основания да се счита, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ осъществява трафик с цел облага и във вреда на СПЕКТЪР НЕТ.

(7) При всички случаи, СПЕКТЪР НЕТ има право едностранно да прекрати действието на индивидуалния договор без предизвестие или да дерогира някои от неговите клаузи, и в случай че:

1. с акт на съответните държавни органи се забрани предоставянето на някоя от услугите или

на част от нея;

2. бъдат променени с нормативен или общ административен акт императивно клаузи, условия или цени, предмет на договора между страните и настоящите Общи условия;

3. при преустановяване на предоставянето на някоя или всички от услугите от СПЕКТЪР НЕТ;

4. при настъпване на форсмажорни обстоятелства, при спазване на чл.20, ал.6 от настоящите Общи условия;

5. при смяна собствеността на имота на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

6. при незаплащане на дължима от ПОТРЕБИТЕЛЯ цена към Даряващ доставчик съгласно чл.85.

(8) В случай на пренасяне на номер в мрежата на друго предприятие, договорните отношения на ПОТРЕБИТЕЛЯ със СПЕКТЪР НЕТ се прекратяват по реда и условията на чл.58.

## **РАЗДЕЛ XIV**

### **Процедура по разглеждане на жалби, молби и предложения и решаване на спорове**

Чл. 47. (1) Жалби, молби и предложения на ПОТРЕБИТЕЛИ се разглеждат и решават от СПЕКТЪР НЕТ не по-късно от 1 месец от получаването им, като ПОТРЕБИТЕЛЯТ се информира писмено за резултата.

(2) Подаване на жалба с оспорване на дължими суми не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от задължението да заплати цялата сума съгласно издадения документ за дължими суми по чл.26, ал.4.

(3) В случай на удовлетворяване на жалбата, отношенията между страните се уреждат съгласно чл.19, ал.1, т.4 от настоящите Общи условия.

(4) СПЕКТЪР НЕТ поддържа регистър на всички жалби, молби и отговорите по тях в срок от 12 месеца от подаването им, при спазване на изискванията на Закона за защита на личните данни.

Чл. 48. (1) Споровете между СПЕКТЪР НЕТ и ПОТРЕБИТЕЛЯ се решават в дух на добра воля чрез непосредствени преговори между тях.

(2) При непостигане на съгласие, в двумесечен срок ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да отправи писмена жалба до КРС.

(3) Всяка от страните може и да отнесе спора за решаване пред компетентния съд в град София.

## **РАЗДЕЛ XV**

### **Изменения и допълнения на Общите условия**

Чл. 49. СПЕКТЪР НЕТ може да внася промени в Общите условия по предложение на ПОТРЕБИТЕЛИ или по своя инициатива - при въвеждане на нови услуги или по други причини.

Чл. 50. (1) СПЕКТЪР НЕТ публикува новите (изменените) Общи условия на Уеб сайта си в 30-дневен срок преди влизането им в сила.

(2) СПЕКТЪР НЕТ прави Общите условия публични за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, като ги поставя на подходящи общодостъпни места във всичките си офиси на територията, на която предоставя услугите и ги предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при сключване на договора.

Чл. 51. (1) Тези Общи условия, както и бъдещи изменения в Общите условия, се прилагат и за заварените ПОТРЕБИТЕЛИ към датата на влизането им в действие,.

(2) ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати сключения от него договор без да носи отговорност пред СПЕКТЪР НЕТ в срок от 30 дни от влизането в сила на Общите условия или измененията в тях. Прекратяването следва да се извърши чрез писмено изявление до СПЕКТЪР НЕТ.

(3) Разпоредбата на ал.2 не се прилага, когато:

1. промените в Общите условия произтичат от приложимото законодателство или от акт на

Комисията за регулиране на съобщенията;

2. в индивидуалния договор са включени отстъпки от СПЕКТЪР НЕТ по отношение на съответния ПОТРЕБИТЕЛ.

(4) Във всички случаи разпоредбата на ал.2 се прилага съответно при изменение в Ценовата листа, свързано с увеличаване на цените.

## РАЗДЕЛ XVI

### **Взаимоотношения на ПОТРЕБИТЕЛЯ със СПЕКТЪР НЕТ в качеството му на Даряващ доставчик**

Чл.52. (1) Процедурата по пренасяне на номер започва с писмено заявление, подадено от ПОТРЕБИТЕЛЯ до СПЕКТЪР НЕТ. Заявлението следва да бъде съгласно образец, изготвен от СПЕКТЪР НЕТ.

(2) Заявлението трябва да съдържа:

1. Име, ЕГН съответно наименование, ЕИК/Булстат, както и телефон за връзка с ПОТРЕБИТЕЛЯ;
2. Номер/а или група от номера, за който/които се отнася заявлението за пренасяне;
3. Възможност ПОТРЕБИТЕЛЯТ да определи броя на удостоверенията за съгласие за преносимост на номерата, които да му бъдат издадени;
4. Дата и точен час на подаване на заявлението;
5. Декларация от ПОТРЕБИТЕЛЯ, че посочените от него данни в заявлението са верни.

Чл. 53. (1) Заявлението трябва да отговаря и на следните условия:

1. Всички номера в заявлението трябва да бъдат от един и същ тип;
2. Всички номера в заявлението трябва да бъдат в мрежата на СПЕКТЪР НЕТ.

(2) Броят на номерата, които могат да бъдат включени в заявлението не е ограничен и зависи единствено от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

Чл. 54. СПЕКТЪР НЕТ няма право необосновано да откаже приемане на заявлението.

Чл. 55. СПЕКТЪР НЕТ е длъжен да удостовери по подходящ начин подаването на заявлението.

Чл. 56. Заявлението за пренасяне на номер/а се подава лично от ПОТРЕБИТЕЛЯ или пълномощник на ПОТРЕБИТЕЛЯ в офис на СПЕКТЪР НЕТ през работни дни от 9.00 до 18.00 часа. Заявлението може да се подава и при изрично оправомощен дистрибутор или при търговски представител на СПЕКТЪР НЕТ. Не се приемат заявления, подадени по поща, факс и електронна поща. Ако заявлението се подава чрез пълномощник, същият трябва да бъде надлежно упълномощен с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа.

Чл. 57. При подаване на заявлението ПОТРЕБИТЕЛЯТ следва да заплати еднократна потребителска цена за всеки номер, който се съдържа в заявлението.

Чл. 58. (1) Едновременно с подаване на заявлението ПОТРЕБИТЕЛЯТ следва да подаде и предизвестие за прекратяване на договорните отношения по реда и начина, предвидени в настоящите Общи условия и в сключения индивидуален договор.

(2) Договорните отношения със СПЕКТЪР НЕТ се прекратяват по отношение на номерата, обект на искането за пренасяне. В случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ желае преносимост на част от всички номера, предоставени му от СПЕКТЪР НЕТ, същият не се прекратява по отношение на номерата, оставащи в Даряващата мрежа.

(3) С деактивиране на достъпа до мрежата на СПЕКТЪР НЕТ се счита за прекратен и договорът между него и ПОТРЕБИТЕЛЯ.

(4) При ПОТРЕБИТЕЛИ на пакетна услуга, включваща фиксирана телефонна услуга, договорът за пакетна услуга се прекратява, считано от датата на прекратяване на договора за фиксирана телефонна услуга и при желание от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, се сключва нов

договор за останалите услуги.

Чл. 59. (1) Към момента на подаване на заявлението ПОТРЕБИТЕЛЯТ трябва да е платил или да заплати всички задължения към СПЕКТЪР НЕТ, пряко свързани с пренасяния номер и услугите ползвани чрез него, вкл. пакетни услуги, обвързани с пренасяния номер/номера, които са с настъпил падеж преди датата на подаване на заявлението.

(2) 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 ПОТРЕБИТЕЛЯ преди или към датата на издаване на удостоверение за преносимост на номер/а от СПЕКТЪР НЕТ.

(3) ПОТРЕБИТЕЛЯТ е задължен да плати на СПЕКТЪР НЕТ всички задължения, свързани с пренасяния номер и услугите ползвани чрез него, вкл. пакетни услуги, обвързани с пренасяния номер/номера, които са възникнали след подаване на заявлението за пренасяне на номер до прекратяване на договорните отношения.

Чл. 60. При подаване на заявление за пренасяне на номер/а ПОТРЕБИТЕЛЯТ трябва да е ползвал услугите на СПЕКТЪР НЕТ чрез съответния номер/а за период не по-малък от 3 /три/ месеца.

Чл. 61. (1) При подаване на заявлението за пренасяне на номер/а, СПЕКТЪР НЕТ уведомява ПОТРЕБИТЕЛЯ относно цените и условията за преносимост, както и за следното:

1. задължението за заплащане на еднократна потребителска цена за всеки заявен номер;
2. възможността да запази или смени вида на сметката си - абонамент или предплатени услуги, съобразно търговската политика на Приемачия доставчик;
3. възможна загуба на ползвани допълнителни услуги след пренасяне на номера;
4. възможността за преконфигуриране на пренасяния номер/номера, при заплащане на съответната цена;
5. при предплатен достъп, че пренасянето на номера може да е свързано с неизползване на целия предплатен кредит.

(2) С подаване на заявление за пренасяне на номер/а, ПОТРЕБИТЕЛЯТ декларира, че е уведомен за обстоятелствата по ал.1.

Чл. 62. При подаване на заявлението за пренасяне на номер/а ПОТРЕБИТЕЛЯТ представя за проверка документ за последното плащане по договора за услуга, включващ номер/ата, които ще се пренасят.

Чл. 63. СПЕКТЪР НЕТ издава удостоверение за съгласие за преносимост на номера/ата на хартиен носител или при изрично желание от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ във формата на електронен документ по смисъла на Закона за електронния документ и електронния подпис (ЗЕДЕП) в срок от 2 (два) работни дни от постъпване на заявлението, като при наличие на технически причини в случаите по чл.64, налагащи допълнителни преконфигурации, срокът може да бъде удължен до 2 работни дни. Удостоверението има валидност 30 дни от датата на издаването му.

Чл. 64. СПЕКТЪР НЕТ може мотивирано да откаже издаването на удостоверение за съгласие при наличие на някое от следните обстоятелства:

1. номерът е несъществуващ или не се ползва от заявителя;
2. номерът не е от обхвата от номера, обслужван от СПЕКТЪР НЕТ;
3. номерът е част от съкратен номер;
4. номерът е главен номер на серия с индивидуални номера, в случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е заявил преконфигурирането му, освен когато се пренася заедно с цялата серия.
5. номерът е част от блок на главен/групов номер, в случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е заявил преконфигурирането му, освен когато се пренася целия блок/група;
6. номерът е член на Центрекс услуга, в случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е заявил преконфигурирането му;
7. номерът не подлежи на преносимост съгласно Функционални 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.).

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

9. Номерът не е активен;

10. ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е дееспособен и не е надлежно представляван от трето лице;

11. Заявлението е подадено от трето лице, което не е надлежно упълномощено по съгласно изискванията на тези Общи условия;

12. СПЕКТЪР НЕТ 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;

13. ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е платил всички текущи задължения към СПЕКТЪР НЕТ, които са пряко свързани с пренасянния номер/а и услугите, ползвани чрез него, включително пакетни услуги, обвързани с пренасянния номер/а, които са станали изискуеми преди датата на подаване на заявлението;

14. ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е платил всички дължими суми, свързани с предсрочно прекратяване на срочни договори с Донора и/или такива за лизинг на крайни устройства или оборудване след подаване на заявление за преносимост на номер/а и преди издаването на удостоверението за пренасяне, пряко свързани с пренесения номер/а и услугите ползвани чрез него;

15. ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е заплатил еднократната потребителска цена за преносимост на номера/та и/или цена за преконфигуриране, в случаите, в които се налага такава;

16. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е ползвал услугите на СПЕКТЪР НЕТ за период по-малък от 3 (три) месеца.

17. Предоставените от ПОТРЕБИТЕЛЯ данни, свързани с неговото искане за пренасяне са непълни и/или неточни.

18. При подаване на заявление за пренасяне на номер/а не са предоставени документите, изискуеми съгласно настоящите Общите условия.

Чл. 65. (1) В случаите на чл. 64, т.10, 11, 13, 14, 15, 17 и 18 от настоящия раздел 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 процедурата по разглеждане на заявлението се прекратява с отказ за издаване на удостоверение или с оттеглянето на заявлението от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

(2) В случаите по чл. 64, т. 4, 5 и 6, заявлението за преконфигуриране се подава в центъра за обслужване на клиенти, в който се подава и заявлението за пренасяне, като двете заявления могат да бъдат подадени едновременно. В случай че заявеното преконфигуриране 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.

Чл. 66. При отказ за издаване на удостоверение за съгласие за пренасяне на номер/а, се счита че е налице оттегляне и по отношение на искането за прекратяване на Договора за предоставяне на услуги със СПЕКТЪР НЕТ.

Чл. 67. Заявление за пренасяне на номер може да бъде подавано отново, в случай че СПЕКТЪР НЕТ е отказал издаването на удостоверение за съгласие за пренасянето на номер, когато причините за отказа са отстранени.

Чл. 68. При подаване на заявление за пренасяне на повече от един номер, ПОТРЕБИТЕЛЯТ посочва колко удостоверения за съгласие и за кои от номерата иска да му бъдат издадени. СПЕКТЪР НЕТ издава съответно заявления брой удостоверения за съгласие.

Чл. 69. 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 Приемач доставчик, то ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да отправи ново искане за издаване на удостоверение за пренасяне на предоставения му от СПЕКТЪР НЕТ номер.

Чл. 70. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛ пожелае издаването на дубликат на вече издаденото му удостоверение за съгласие за пренасяне на номера, СПЕКТЪР НЕТ може да предвиди заплащане на определена цена, съгласно Ценовата листа на СПЕКТЪР НЕТ

Чл. 71. (1) ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да оттегли заявлението си за прекратяване на договора със СПЕКТЪР НЕТ, в случаите, когато е оттеглил заявлението си до Приемачия доставчик за пренасяне на номер/а в мрежата на Приемачия доставчик. Оттеглянето по предходното изречение трябва да бъде направено не по-късно от датата, на която се осъществява преносимостта.

(2) ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да оттегли заявлението си за пренасяне на номер/а в мрежата на СПЕКТЪР НЕТ, не по-късно от датата, на която се осъществява преносимостта.

Чл. 72. СПЕКТЪР НЕТ е длъжно да осигурява равнопоставеност на собствените си ПОТРЕБИТЕЛИ и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, които са се възползвали или са заявили желание да ползват правото си за пренасяне на номер.

## **РАЗДЕЛ XVII**

### **Взаимоотношения на ПОТРЕБИТЕЛЯ със СПЕКТЪР НЕТ в качеството му на Приемач доставчик**

Чл. 73. ПОТРЕБИТЕЛ, желаещ да пренесе номера си към мрежата на СПЕКТЪР НЕТ следва да му представи лично или чрез пълномощник оригинал на валидно удостоверение за съгласие за преносимост, издадено му от Даряващия доставчик. Ако удостоверението се представя от пълномощник на ПОТРЕБИТЕЛЯ, същият трябва да бъде надлежно упълномощен с пълномощно с нотариална заверка на подписите. СПЕКТЪР НЕТ задържа удостоверението за съгласие за преносимост. СПЕКТЪР НЕТ ще приема и удостоверения за съгласие за преносимост издадени във формата на електронен документ по смисъла на ЗЕДЕП.

Чл. 74. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да подава заявление за пренасяне на номер/а до СПЕКТЪР НЕТ, всеки Работен ден в офисите на СПЕКТЪР НЕТ. Заявлението може да бъде подадено и при изрично оправомощени дистрибутори или търговски партньори на СПЕКТЪР НЕТ.

Чл. 75. СПЕКТЪР НЕТ може да откаже сключване на договор с лице, което иска пренасяне на номера/ата си в мрежата му в следните случаи:

1. Удостоверението за съгласие не е издадено на името на лицето, желаещо пренасяне на номер и/или не е за номер/а посочени за пренасяне при СПЕКТЪР НЕТ;
2. Удостоверението за съгласие е с изтекъл срок на валидност или не е в оригинал, когато се представя на хартиен носител;
3. Заявените за пренасяне номер/а са в процедура по пренасяне към друг доставчик;
4. При заявка за пренасяне на неактивен номер;
5. При установена липса на техническа възможност да бъде предоставена обществена телефонна услуга на посочения в заявлението за пренасяне адрес.
6. Други технически причини, свързани с невъзможността да бъде предоставяна обществена телефонна услуга.

Чл. 76. ПОТРЕБИТЕЛЯТ следва да заяви искане до СПЕКТЪР НЕТ за пренасяне на номер/ата в мрежата на СПЕКТЪР НЕТ до изтичане на срока на валидност, определен в удостоверението за съгласие, издадено на ПОТРЕБИТЕЛЯ от Даряващия доставчик. Изтичането на срока на валидност на удостоверението за съгласие за пренасяне на номер/а, след момента на подаване на заявление при СПЕКТЪР НЕТ, не е пречка за финализиране на процеса на преносимост.

Чл. 77. (1) СПЕКТЪР НЕТ е длъжен да уведоми ПОТРЕБИТЕЛЯ за наличието на всички основания за отказ към момента на заявяване на пренасянето на номер/ата, с изключение на случаите по чл. 75, т. 4 и т. 5, при които е необходимо да се извършат допълнителни

проверки и справки, които обективно не могат да бъдат извършени в момента на заявяване на пренасянето на номера/та.

(2) В случай че не са налице основания за отказ, СПЕКТЪР НЕТ сключва индивидуален договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ при условията на чл.81.

Чл. 78. СПЕКТЪР НЕТ информира ПОТРЕБИТЕЛЯ за:

1. Условията и срока, при които се осъществява преносимостта на номера/та.
2. възможността за запазване или смяна на начина на ползването на услугите при СПЕКТЪР НЕТ - абонамент или предплатени услуги.
3. Основанията за отказ за преносимост на номера/та.
4. Причини за забавяне на преносимостта и осъществяването ѝ след определената крайна дата на пренасяне, както и за определената нова дата на пренасяне.
5. Прозорец на преносимост и невъзможността за достъп до мрежата в този период.
6. Възможното влошено качество на електронната съобщителната услуга в деня на пренасянето.

Чл. 79. (1) СПЕКТЪР НЕТ се задължава в съответствие с определените дневни лимити за пренасяне на номера да осигури пренасяне на номера/та в срок до 25 (двадесет и пет) работни дни за групи от номера и до 15 (петнадесет) работни дни за единични номера, считано от представяне на удостоверение за съгласие за преносимост в мрежата му. 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, СПЕКТЪР НЕТ и Даряващият доставчик определят нова дата на пренасяне, за която СПЕКТЪР НЕТ информира ПОТРЕБИТЕЛЯ.

(2) Прозорецът за преносимост следва да бъде не по-голям от 8 часа, в рамките на работния ден. Срокът може да бъде удължен с времето, през което са били налице Технически проблеми (System down), до отстраняване на Техническите проблеми (System up).

Чл. 80. Отношенията между ПОТРЕБИТЕЛЯ и СПЕКТЪР НЕТ след реализиране на преносимостта се уреждат съобразно настоящите Общи условия.

Чл.81. Договорът за услуги на пренесения номера си ПОТРЕБИТЕЛ със СПЕКТЪР НЕТ влиза в сила от дата на подписването му. ПОТРЕБИТЕЛЯТ започва да ползва услугата от датата, на която пренесеният/ите номер/а са активирани в мрежата на СПЕКТЪР НЕТ 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 ПОТРЕБИТЕЛЯ станат известни основания за отказ за преносимост, които не са били известни към датата на сключване на договора, последният се прекратява.

Чл. 82. (1) В случай на неплащане от ПОТРЕБИТЕЛЯ в срок до 60 /шестдесет/ дни от датата на издаване на първата неплатена фактура от Даряващия доставчик, СПЕКТЪР НЕТ е длъжно по своя преценка да наложи ограничения за ползването на услуги от ПОТРЕБИТЕЛЯ по реда на чл. 84 или да заплати неговите задължения по реда на чл. 83. 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 Даряващия доставчик.

(2) Искане за ограничаване на достъпа на ПОТРЕБИТЕЛЯ до Приемащата мрежа или за заплащане на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ се подава от Даряващия доставчик към СПЕКТЪР НЕТ, ако задължението не е погасено в срок от 60 (шестдесет) дни от датата на издаване на първата неплатена фактура.

(3) В 2-дневен срок от постъпване на искането по ал.2, СПЕКТЪР НЕТ уведомява Даряващия доставчик коя от хипотезите по ал.1 ще бъде приложена.

Чл. 83. (1) СПЕКТЪР НЕТ може да заплати задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ по чл. 82 от настоящите Общи условия. СПЕКТЪР НЕТ уведомява предварително ПОТРЕБИТЕЛЯ за размера на дължимата сума към Даряващото предприятие. При неплащане на дължимата сума от

страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ в едномесечен срок, считано от датата на уведомлението по предходното изречение, се приема, че той е изразил съгласие сумата да бъде платена от СПЕКТЪР НЕТ и е потвърдил, че задължението му към Даряващия доставчик е действително, изискуемо и в посочения от Даряващия доставчик размер, както и че не са налице възражения, които следва да бъдат противопоставени на Даряващия доставчик. В този случай се счита, че СПЕКТЪР НЕТ встъпва в дълга на ПОТРЕБИТЕЛЯ към Даряващия доставчик. Във вътрешните отношения между ПОТРЕБИТЕЛЯ и СПЕКТЪР НЕТ ПОТРЕБИТЕЛЯТ отговоря за целия дълг.

(2) При заплащане от страна на СПЕКТЪР НЕТ на дължимата от ПОТРЕБИТЕЛЯ сума към Даряващия доставчик, СПЕКТЪР НЕТ встъпва в правата на Даряващия доставчик към ПОТРЕБИТЕЛЯ и разполага с регресни права срещу ПОТРЕБИТЕЛЯ до размера на платената сума. СПЕКТЪР НЕТ упражнява правото си на регрес по съдебен ред или посредством изискване на дължимата сума и включването ѝ в данъчната фактура на ПОТРЕБИТЕЛЯ за съответния месец.

Чл. 84. СПЕКТЪР НЕТ може да спре достъпа на ПОТРЕБИТЕЛЯ до мрежата в срок от 1 /един/ ден от изпращане на уведомление до Даряващия доставчик по реда на чл.82, ал.3. СПЕКТЪР НЕТ възстановява достъпа до мрежата в срок от 1 ден от получаване на уведомление от Даряващия доставчик за погасяване на задълженията. Предплатените от ПОТРЕБИТЕЛЯ такси, отнасящи се за периода на ограничаване на ползването на услугата, не подлежат на възстановяване.

Чл. 85. В случай, че в срок от 10 /десет/ дни, считано от налагането на ограничения за ползването на услуги по реда на чл.84 от настоящите Общи условия, ПОТРЕБИТЕЛЯТ не заплати задълженията си към Даряващия доставчик, СПЕКТЪР НЕТ прекратява договора с него съгласно чл.46, ал.7, т.6.

## **РАЗДЕЛ XVIII**

### **Взаимоотношения на ПОТРЕБИТЕЛЯ със СПЕКТЪР НЕТ при промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление без смяна на доставчика**

Чл.86. ПОТРЕБИТЕЛ, който ползва номер от СПЕКТЪР НЕТ има право да заяви пренасяне на номера при промяна на адреса, на който ще ползва услугата, в рамките на същия географски национален код за направление.

Чл. 87. (1) Процедурата по пренасяне на номер започва с писмено заявление, подадено от ПОТРЕБИТЕЛЯ до СПЕКТЪР НЕТ, като съответно се прилагат правилата на чл. 52 и следващите от настоящите Общи условия.

Чл. 88. (1) Въз основа на подаденото от ПОТРЕБИТЕЛЯ заявление страните подписват допълнително споразумение към договора, удостоверяващо адреса, на който следва да бъде пренесен номера.

(2) С оглед активиране на услугата към новия адрес на ПОТРЕБИТЕЛЯ се спазват сроковете и условията по чл.79.

Чл. 89. СПЕКТЪР НЕТ може да въвежда цена за пренасянето на номер/а в рамките на същия географски код за направление, която се определя в Ценовата листа по т.24.

## **РАЗДЕЛ XIX**

### **Информирание за пренесени номера**

Чл. 90. СПЕКТЪР НЕТ информира ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в случай, че осъществяват изходящи повиквания към първично предоставените на дружеството номера от Националния

номерационен план, пренесени в мрежата на други доставчици, като предлага алтернативна възможност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ да реализират повикването или да го прекратят.

Чл. 91. Информирането за пренесените номера се осъществява чрез непрекъснат предупредителен сигнал.

## **РАЗДЕЛ XX**

### **Други условия**

Чл. 92. По въпроси, неуредени от настоящите Общи условия, приложение ще намират разпоредбите на действащото българско законодателство.

Чл. 93. В индивидуалния договор ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се идентифицират както следва:

- а) физическо лице - с име, ЕГН по документи за самоличност, адрес за кореспонденция, при необходимост - документ за представителна власт - нотариално заверено пълномощно, а при наличието на писмено съгласие за това - и номер на документ за самоличност. За писменото съгласие за идентификация чрез номера на документа за самоличност се приема подписването на индивидуален договор, в който са посочени тези данни.
- б) юридическо лице - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, ЕИК/номер по БУЛСТАТ и три имена на лицето, което го представлява, а при необходимост и документ за представителна власт - нотариално заверено пълномощно.

Чл. 94. (1) Страните нямат право да разпространяват или да допускат разпространяване на информация или да правят публично достояние факти или обстоятелства, технологични знания и know-how, касаещи предоставяните услуги, условия или плащания по договора, без предварително изрично писмено разрешение от другата страна, относно фактите, които могат да се направят достояние на трети лица.

(2) В случай на виновно неизпълнение на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ във връзка с плащане на дължимите възнаграждения или суми, както и при неизпълнение на други задължения от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, СПЕКТЪР НЕТ се освобождава от задълженията си по предходната алинея.

Чл. 95. (1) Предвидените в договора между страните и настоящите Общи условия писмени изявления, съобщения и уведомявания се считат за валидно извършени, ако са направени под формата на телеграма с обратен текст, писмо с обратна разписка, факсимилно съобщение, електронна поща, и други подобни, доколкото изявлението е записано технически по начин, който дава възможност да бъде възпроизведено, освен ако в настоящите Общи условия не е предвидено друго. С приемане на настоящите Общи условия и сключване на договор помежду си, страните изразяват съгласието си да считат отправените електронни изявления помежду им за получени с постъпването им в информационната система на адресата, без за това да е необходимо изрично потвърждаване.

(2) Срокът на предизвестията започва да тече от момента на получаването на изявленията от страните.

(3) В случай, че някоя от страните промени посочения в договора адрес, то тя е длъжна да уведоми писмено другата страна най-късно до 48 часа след промяната. В противен случай изпратените на стария адрес съобщения се считат за надлежно връчени.

Чл. 96. Нищожността на някоя клауза от настоящите Общи условия няма да влече нищожност на друга тяхна клауза или на Общите условия или договора като цяло. Недействителните клаузи ще бъдат заместени от повелителните разпоредби на закона и обичаите в практиката.

Настоящите Общи условия са приети на заседание на Съвета на директорите на "Спектър Нет" АД на 15.05.2009 г., в сила от 15.06.2009 г., последни изменения приети на заседание на Съвета на директорите на "Спектър Нет" АД на 31.07.2009 г., в сила от 01.09.2009 г.