



УСЛОВИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА ВИРТУАЛЕН МОБИЛЕН НОМЕР

Раздел I ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. С тези Условия се определят редът, условията и сроковете за предоставяне на електронната съобщителна услуга Виртуален мобилен номер на абонати чрез обществената електронна съобщителна подвижна клетъчна мрежа на VIVACOM по стандарт GSM (**Мрежата**).

2. Чрез тези Условия, се осигурява спазване на принципите за:

2.1. публичност и прозрачност на договорените условия и срокове;

2.2. равнопоставеност между отделните категории крайни абонати.

3. Услугата Виртуален мобилен номер ще се предоставя от „Българска телекомуникационна компания“ АД (VIVACOM), със седалище и адрес на управление гр. София, бул. „Цариградско шосе“ № 115И, притежаващо: Разрешение № 01388/08.04.2009 г. - за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс - радиочестотен спектър за осъществяване на обществени електронни съобщения чрез мобилна наземна мрежа – GSM; Разрешение № 01389/08.04.2009 г. - за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс - радиочестотен спектър за осъществяване на обществени електронни съобщения чрез мобилна наземна мрежа – UMTS и Разрешение № 01391/08.04.2009 г. - за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс - номера, за осъществяване на обществени електронни съобщения чрез обществена електронна мрежа, с предоставен индивидуално определен ограничен ресурс - радиочестотен спектър и предоставяне на обществена телефонна услуга и всички услуги включени в стандарта GSM и/или UMTS (Разрешенията).

4. Настоящите условия и техните изменения влизат в сила, съгласно разпоредбите на Закона за електронните съобщения (ЗЕС) и се публикуват по реда, предвиден в ЗЕС. Условията влизат в сила от първоначалната дата на търговско предоставяне на услугите. Тази дата ще бъде обявена чрез официална публикация на интернет сайта на VIVACOM. От този момент те са обвързващи за VIVACOM, а абонатите се считат за уведомени за съдържанието им. VIVACOM осигурява безплатно на крайните абонати и на други лица копия от тези Условия във всеки свой централен офис или търговско бюро.

5. Абонат е всяко дееспособно физическо лице, юридическо лице или институция, осъществяваща дейност на територията на страната по силата на международно споразумение, по което Република България е страна, които са страна по индивидуален договор с VIVACOM за предоставяне на електронни съобщителни услуги чрез Мрежата.

6. Абонатите удостоверяват съгласието си с настоящите Условия с подписването на индивидуален договор и настоящите Условия са неразделна част от индивидуалните договори, сключени между VIVACOM и неговите абонати. Когато се посочва раздел и/или точка в индивидуалния договор се счита, че са посочени раздел и/или точка от тези Условия, освен ако не е уговорено друго.

7. Условия различни от тези, предвидени в настоящите Условия, могат да бъдат уговорени в индивидуалните договори или с допълнителни писмени споразумения между VIVACOM и Абоната, при спазване на принципите на прозрачност и равнопоставеност по отношение на една и съща категория абонати и при спазване на ЗЕС.

8. При сключването на индивидуален договор Абонатът се идентифицира по следния начин:

8.1. за физически лица - с валиден документ за самоличност с вписан постоянен адрес на територията на Република България (РБ), когато абонатът е български гражданин, а когато е чуждестранен гражданин, продължително пребиваващ в Република България – с документ, с вписан адрес на територията на Република България;

8.2. за юридически лица (ЮЛ) – с посочване на името на юридическото лице, ЕИК номер, седалище и адрес на управление, имената на представляващия и удостоверение за актуално състояние, издадено не по-рано от 3 месеца преди представянето му.

8.3. При сключване на индивидуалния договор при необходимост VIVACOM може да изисква и други документи за идентификация на абоната, при спазване на разпоредбите на приложимото българско законодателство и тези Условия.

9. Абонатът се съгласява VIVACOM да събира по реда на т. 8, предоставя и обработва, в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство, лични данни с оглед на предоставяне на електронни съобщителни услуги, например за целите на събиране или прехвърляне на дължимите от абонатите суми към VIVACOM. VIVACOM не носи отговорност за последиците от отказ да се предоставят услуги при получаване на неточна или невярна информация.

9.1. Предоставянето на лични данни от VIVACOM на трети лица по реда на т. 9 се извършва след преценка за всеки конкретен случай относно необходимостта от нейното предоставяне.

9.2. Абонатът се съгласява VIVACOM да предоставя лични данни, в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство, на предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги в България, когато това е необходимо за предотвратяване на злоупотреби, в това число предпазване от лоши дългове и измами.

9.3. Абонатът се съгласява VIVACOM да предоставя лични данни, в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство, на БТК АД и всяко от нейните дъщерни дружества (наричани заедно „VIVACOM Груп“), с оглед предоставяне на електронни съобщителни услуги, например за подобряване на обслужването на клиентите, в това число предлагане и предоставяне на услуги. Абонатът се съгласява VIVACOM да предоставя лични данни на компетентни държавни органи и институции в предвидените от закона случаи, както и да ги предоставя на трети лица, в това число банки, кредитни бюра и агенции за събиране на вземания, дистрибуторите на услуги на VIVACOM, включително партньорските дистрибуторски мрежи, когато това е необходимо за осигуряване на обслужването и реализиране на правата и интересите на Абоната, както и когато това е необходимо за реализиране правата и интересите на VIVACOM, включително с цел събиране на неизплатени задължения от абоната.

9.4. Предоставянето на електронни съобщителни услуги от VIVACOM не може да бъде обвързано с предоставяне или обработка на лични данни, които не са необходими на

последния за предоставянето на някоя от тези услуги и изпълнение на регламентирания в индивидуалните договори условия.

10. Страните ще комуникират помежду си писмено на адресите и номерата, посочени в индивидуалния договор.

Раздел II

Индивидуален договор. Срок и начин на предоставяне на услугата Виртуален мобилен номер

11. VIVACOM предоставя услугата Виртуален мобилен номер чрез обществената електронна съобщителна подвижна клетъчна мрежа по стандарт GSM и по стандарт UMTS.

12. Достъпът до мрежата по т. 11 се осъществява чрез изградена свързаност на адреса, на който ще се предоставя услугата.

13. За Услугата Виртуален мобилен номер не се изисква активация на SIM карта.

14. За услугата Виртуален мобилен номер Абонатът получава мобилен номер от специално определен за услугата номерационен план.

15. От Виртуалния мобилен номер могат да се провеждат изходящи разговори към мрежи на национални оператори, към номера за спешни повиквания 112, 150, 160 и 166 и международни повиквания. VIVACOM предоставя на викания абонат CLI, като не променя въведените от викация абонат настройки, с изключение на повиквания към номера за спешни услуги 112, 150, 160 и 166. В случаите, когато виртуалният мобилен номер се предоставя в пакет с фиксирана телефонна услуга, от Виртуалния мобилен номер могат да се провеждат изходящи разговори само към мобилни мрежи на национални оператори, като в този случай всички други повиквания ще се реализират през фиксираната гласова услуга.

16. Виртуалният мобилен номер може да приема входящи обаждания от всички национални оператори, с които VIVACOM има договор за взаимно свързване.

17. За услугата Виртуален мобилен телефон номер не могат да се заявяват допълнителни мобилни услуги, както и да бъдат изпращани кратки текстови и/или мултимедийни съобщения.

18. Услугата може да бъде заявена в магазин на VIVACOM, в дилърската мрежа или на интернет страницата на VIVACOM.

19. Абонатът подписва Заявление/Договор по образец на VIVACOM, в което се определят видът и срокът на Услугата и избрани от Потребителя други специфични условия за предоставянето ѝ.

20. Заявлението/Договорът за ползване на Услугата Виртуален мобилен номер се попълва и подписва от оторизиран служител на VIVACOM, оторизиран дистрибутор на VIVACOM. Екземпляр на заявлението/Договора се предоставят на Абоната.

21. В случай, че услугата се заяви и Заявлението/Договорът се попълни в магазин на VIVACOM или при оторизиран дистрибутор, Абонатът го подписва на място. Когато Услугата е заявена чрез интернет страницата на VIVACOM, Заявлението/Договорът се подписва при инсталиране на услугата.

22. При наличие на изградена свързаност: услугата се активира от VIVACOM в срок до 10 (десет) работни дни от датата на подписване на индивидуален договор

23. За Абонати, които нямат изградена свързаност БТК прави техническо проучване. и в срок до 15 (петнадесет) работни дни отговаря на заявителя писмено на посочен от него адрес или по друг, уговорен със заявителя начин за наличието на възможност за свързване.

23.1. При техническа възможност за изграждане на свързаност, в отговора по т. 23

БТК уведомява заявителя относно:

- а) номера на услугата Виртуален Мобилен Номер;
- б) цената за първоначално свързване и срока за плащане;
- в) други условия.

23.2. В срок до 25 (двадесет и пет) работни дни след сключване на договора в случаите по 23.1, БТК пристъпва към свързване, ако има потвърдено наличие на техническа възможност.

23.3. Абонатът предоставя възможност на БТК да извърши свързването. За извършеното свързване страните подписват констативен протокол, който удостоверява датата за началото на услугата.

24. За Потребители, които заявяват услугата Виртуален мобилен номер, без да се активира фиксирана телефонна линия, се прави техническо проучване за наличие на възможност за изграждане на свързаност. Изграждането на свързаност се извършва от VIVACOM в срок до 25 (двадесет и пет) работни дни от датата на заявяването.

25. Договорът между Потребителя и VIVACOM за предоставяне на Услугата Виртуален мобилен номер влиза в сила от датата на подписване на Констативния протокол в случаите, когато няма изградена свързаност на адреса.

26. В случаите, когато е констатирано, че няма техническа възможност за предоставяне на услугата, индивидуалният договор се прекратява, без никоя от страните да дължи неустойки на другата страна.

27. Договорът между Абоната и VIVACOM за предоставяне на Услугата Виртуален мобилен номер влиза в сила от датата на подписване на Заявлението/Договора за всички други случаи, освен посочения в т.25.

28. Абонатът е съгласен да използва и заплаща Услугата Виртуален мобилен номер, в зависимост от избраната със Заявлението/Договора опция - за 12 (дванадесет) или 24 (двадесет и четири) месеца, считано от датата на активиране на услугата.

29. В случай, че в Договора не е посочено друго, след изтичане на изборния със Заявлението/Договора срок, същият автоматично се продължава за неопределен срок от време при същите условия. След изтичане на минималния срок на Договора, Абонатът може да прекрати Договора с 30-дневно предизвестие, без да дължи неустойки.

30. В случаите, когато Абонатът желае да премести ползването на Услугата на нов адрес, това е допустимо само след съгласуване с VIVACOM и при наличие на техническа възможност, като номерът се запазва.

31. Заместване на страна по договор: Без предварително писмено съгласие за това от другата страна, никоя страна няма право да прехвърля всички или дори само отделни свои права и задължения по Договора за ползване на услугата Мобилен виртуален номер. Прехвърлянето на всички или отделни права и задължения по този Договор в рамките на предприятие, към което VIVACOM принадлежи, или на организация-правоприемник по силата на сливане или вливане, не изисква съгласието на другата страна.

Раздел III

Цени, начин на фактуриране и заплащане на услугата

32. Начална дата на отчитане на сметките - Абонатът дължи заплащане за услугата от датата на активиране на услугата. Абонаментната цена за първия и последния месец от ползването на услугата ще се определя пропорционално на дните за съответния месец.

33. Цените които дължи Абонатът са:

33.1. Ежемесечно - абонамент за използване на услугата;

33.2. Ежемесечно – стойността на проведените разговори.

34. Таксуването е на секунда. Разговорите до 60 секунди се таксуват като пълни 60 секунди, а след това - на всяка секунда

35. Абонатът дължи заплащане за услугата от датата на активирането ѝ. Абонаментната цена за първия и последния месец от ползването на услугата ще се определя пропорционално на дните за съответния месец, в които услугата е била активна.

Отчетният период зависи от датата на активиране на услугата за конкретния Абонат, съгласно приложената таблица:

Дата на предоставяне на услугата	Отчетен период
от 25-то число на месеца до 2-ро число на следващия месец	8-мо число на месецът, следващ месеца на потреблението
от 3-то до 11-то число на месеца	15-то число на месеца, следващ месеца на потреблението
от 12-то до 20-то число на месеца	22-ро число на месеца, следващ месеца на потреблението
от 21-во до 24-то число на месеца	1-во число на месеца, следващ месеца на потреблението

36. Информация за размера на сметките и срока на заплащане може да се получи на кратък номер 123 и 121. Сведения за размера на сметките се предоставят лично на абонатите след съобщаване на съответния идентификационен код и/или чрез получаване на автоматично съобщение при обаждане от страна на Абоната от телефонния номер, за който се иска съответната справка.

37. При наличие на техническа възможност VIVACOM предоставя срещу допълнително заплащане детайлизирана справка за услуга, която съдържа информация за продължителността на всеки разговор, викания номер и др.

38. Абонатът е длъжен да заплати всички суми в срок до 18 дни от издаване на сметката/фактурата. Плащането се счита за извършено на датата на постъпване на сумите на касите или по сметките на VIVACOM.

39. VIVACOM ще издаде сметка на Потребителя за изискуемото плащане. Неполучаването на сметката не освобождава Потребителя от задължението да заплати дължимите суми.

40. За неплатените в срок парични задължения Абонатът дължи лихва за забава, в размер на 1/365-та част от основния лихвен процент плюс 3 пункта, за всеки ден закъснение след срока за плащане, до датата на окончателното плащане. За лихвите за забава се издава първичен счетоводен документ.

41. Цената на услугата се определя в Ценовата листа на VIVACOM и се обявява на сайта на компанията. Цените, посочени в настоящите Условия, могат да бъдат променени едностранно от VIVACOM, като VIVACOM уведомява Абоната като публикува промяната на цените на Уеб страницата си в срок от 1 (един) месец преди влизането им в сила.

42. В този случай Абонатът има право да изпрати писмено предизвестие за прекратяване ползването на Услугата, преди новите цени да влязат в сила; Ако в горепосочения срок Абонатът не изпрати предизвестие до VIVACOM, че не е съгласен с промяната на цените, тази промяна автоматично влиза в сила след изтичането на срока по т. 41

Раздел IV Качество на услугите и ниво на обслужването на абоната

43. VIVACOM трябва да поддържа качеството на предоставените електронни съобщителни услуги, както следва:

43.1. възможността за успешно установяване на връзка в териториите с покритие на GSM мрежата- повече от 90% и територии с покритие на UMTS мрежата- повече от 95%;

43.2. неуспешни повиквания, които са в резултат на претоварване и повреди на GSM мрежата- по-малко от 5% и неуспешни повиквания, които са в резултат на претоварване и повреди на UMTS мрежата- по-малко от 3%;

43.3. VIVACOM гарантира предоставянето на електронни съобщителни услуги чрез Мрежата, включително има право да предоставя допълнителни услуги, съобразно разрешението (от началната дата на предоставяне на услугите), 24 часа, седем дни в седмицата.

44. Неизправности при предоставяне на Услугата - VIVACOM се задължава да отстранява, в рамките на съществуващите технически и производствени възможности, в работно време всякакви неизправности, възникнали при предоставяне на Услугата, за да се поддържа Услуга с необходимото качество, в срок до 10 (десет) работни дни от осигуряването от Потребителя на достъп на специалист от VIVACOM за установяване на неизправността.

45. Временно спиране на предоставянето на Услугата - VIVACOM си запазва правото да спира временно предоставянето на Услугата в следните случаи:

45.1. Планирани профилактични ремонти или мероприятия с цел оптимизиране на качествени параметри на Услугата и аварийни ремонти;

45.2. Повреда или смущения в линията, по която се предоставя услугата, до отстраняване на повредата или смущението и

45.3. При настъпване на обстоятелства на непреодолима сила до отпадането им;

45.4. Когато Абонатът ползва Услугата по начин, който затруднява или пречи на нормалната работа на други абонати на VIVACOM или им причинява щети;

45.5. При забава в плащането повече от 18 (осемнадесет) дни, считано от датата на издаване на фактурата, до пълното погасяване на задължението.

Раздел VI

Прекратяване на Договора

46. В случаите, когато е констатирано, че няма техническа възможност, индивидуалният договор се прекратява, без никоя от страните да дължи неустойки на другата страна.

47. Договорът може да бъде прекратен едностранно от страна на Абоната с едномесечно писмено предизвестие:

47.1. по време на минималния срок на Договора, като в този случай Абонатът дължи неустойка в размер на месечния абонамент за услуга до края на договорения срок;

47.2. Абонатът се задължава да плати същата неустойка и в случаите, когато желае да спре Услугата и да прекрати Договора преди изтичането на минималния уговорен срок, поради промяна на адреса си;

47.3. след изтичане на минималния срок, без Абонатът да дължи неустойки.

48. Абонатът има право да прекрати едностранно Договора, след като е погасил всички дължими суми към VIVACOM.

49. VIVACOM може едностранно да прекрати Договора:

49.1. със 7-дневно писмено предизвестие при забава в плащането на сметките от страна на Абоната повече от 18 (осемнадесет) дни;

49.2. след проучване, извършено въз основа на постъпила жалба за неправомерни действия и/или заплашителни или обидни повиквания или друга форма на комуникация, осъществена посредством предоставената по Договора Услуга Виртуален мобилен номер.

Раздел VII

Решаване на спорове

50. За всички случаи на неизпълнение на задълженията си по – настоящите Условия страните носят отговорност в съответствие с разпоредбите на действащото българско законодателство.

51. VIVACOM не отговаря пред Потребителя за:

51.1. Липса на умения от страна на Потребителя да използва Услугата;

51.2. Претенции от трети лица срещу Потребителя при и по повод ползване на Услугата;

51.3. Повреди линията, по която се ползва Услугата, които правят технически невъзможно предоставянето ѝ;

52. При временно спиране на Услугата поради аварийни ремонти на мрежата или поради настъпване на обстоятелствата по т. 51.3., продължило повече от срока за отстраняване по т. 44, за което VIVACOM е изцяло отговорна, месечният абонамент, дължим от Потребителя за ползване на Услугата, се намалява с пропорционалната част от абонамента, съответстваща на дните, през които не е предоставяна Услугата. В тези случаи един месечен абонамент се счита за 30 (тридесет) календарни дни.

Разпоредбата на т. 51.4 е приложима, само ако Абонатът е уведомил VIVACOM, че не е бил в състояние да ползва Услугата и са налице основанията по т. 51.4 .

53. Спорове между страните по Договора се решават чрез непосредствени преговори между тях. При непостигане на съгласие всяка от страните си запазва правото да се обърне към компетентните институции.