

## **ПРАВИЛА ЗА ПРЕХВЪРЛЯНЕ НА ТЕЛЕФОНЕН НОМЕР СЪС СМЯНА НА SIM/eSIM**

Настоящите правила уреждат условията и реда за смяна на SIM/eSIM с eSIM посредством процес по прехвърляне на телефонен номер чрез функционалностите на крайни устройства (Услугата).

### **1. Доставчик**

Услугата се предоставя от „Виваком България“ ЕАД, ЕИК 831642181, със седалище и адрес на управление: България, гр. София, бул. „Цариградско шосе“ № 115И („Vivacom“).

### **2. Заявител (клиент)**

Услугата се заявява от крайният ползвател (титулярят) на мобилните електронни съобщителни услуги, чрез които се ползва заявеният за прехвърляне телефонен номер. Всяко приемане на правилата за прехвърляне на телефонен номер, извършено чрез процес, предвиден в операционната система и/или софтуера на съответното устройство (Процеса), се счита за извършено от титуляря на телефонния номер.

### **3. Предмет**

3.1. Посредством функционалностите на ползваното устройство клиент може да заяви прехвърляне на телефонния си номер със смяна на SIM/eSIM чрез:

- 3.1.1. смяна от SIM карта към eSIM на едно и също устройство;
- 3.1.2. смяна от SIM карта към eSIM от едно устройство към друго;
- 3.1.3. смяна от eSIM към eSIM от едно устройство към друго.

3.2. Услугата се извършва чрез Процеса, предвиден в операционната система и/или софтуера на съответното устройство, в зависимост от възможностите за съответните поддържани устройства.

3.3. При успешно завършване на процеса Vivacom деактивира използваната до момента SIM/eSIM карта и активира нова eSIM, свързана със същия телефонен номер.

3.4. Услугата се предоставя само за мобилни номера с VoLTE/VoWiFi, активни в мрежата на Vivacom, които не са спрени и нямат подадени и неприключени заявки към Vivacom.

### **4. Поддържани устройства**

Услугата се предоставя единствено за прехвърляне на телефонен номер:

4.1. От Apple iPhone към Apple iPhone (с iOS 27 или следваща версия на операционната система) – възможностите по т. 3.1.1., 3.1.2. и 3.1.3.

Vivacom може да разширява или ограничава обхвата на поддържаните устройства, като актуализира настоящите правила.

### **5. Заявяване на Услугата**

5.1. Услугата се заявява чрез избиране на съответната функционалност в менюто на устройството.

5.2. С преминаване на Процеса клиентът:

- 5.2.1. потвърждава, че желае да заяви прехвърляне на телефонен номер със смяна на SIM/eSIM;
- 5.2.2. приема настоящите правила;
- 5.2.3. възлага на Vivacom изпълнението на заявената смяна на SIM/eSIM.

5.3. След потвърждение от клиента се инициира поръчка към Vivacom за извършване на смяна на SIM/eSIM.

5.4. Новата eSIM се активира непосредствено след успешното завършване на Процеса.

5.5. След активиране на новата eSIM досегашната SIM карта или eSIM се деактивира и не може да бъде използвана за достъп до мобилната мрежа.

5.6. Информация за идентификационния код (ICC) на новата eSIM може да бъде предоставена на титуляря на услугата на (087)123.

5.7. Възможно е предоставянето на Услугата да бъде отказано при наличие на технически ограничения, съмнения за злоупотреба, необходимост от допълнителна идентификация или други основания, свързани със сигурността на услугите на Vivacom.

## **6. Цена и таксуване**

- 6.1. Стандартната еднократна цена за смяна на SIM/eSIM е определена в Ценовата листа на Vivacom.
- 6.2. При успешно предоставяне на Услугата цената за смяна на SIM/eSIM се начислява във фактурата за съответната мобилна услуга.
- 6.3. Първата смяна на SIM/eSIM чрез прехвърляне на телефонен номер със смяна на SIM/eSIM е безплатно. Всички последващи прехвърляния се таксуват съгласно т. 5.1.
- 6.4. Смени на SIM/eSIM, заявени чрез Процеса в рамките на 24 часа от първата заявка, се таксуват еднократно. Броят на такива последователни операции може да бъде ограничен от Vivacom.

## **7. Прехвърляне на телефонен номер без смяна на SIM/eSIM**

- 7.1. Прехвърлянето на телефонен номер чрез Процеса не е задължително. Клиент може да използва телефонния си номер на ново устройство по един от следните начини:
  - 7.1.1. с валиден QR код за eSIM, издаден от Vivacom – като сканира QR кода с устройството.
  - 7.1.2. с активна SIM карта от Vivacom – като физически постави SIM картата си на новото устройство.
- 7.2. При използване на механизмите по т. 6.1. не се начислява цена по т. 5.1.4

## **8. Отказ от Услугата**

- 8.1. С подаването на заявката клиентът изрично заявява изпълнението на Услугата да започне незабавно.
- 8.2. След успешното активиране на новата eSIM Услугата се счита за изцяло предоставена.
- 8.3. След предоставяне на Услугата клиентът няма право да се откаже от поръчката и не разполага с 14-дневен срок за отказ, доколкото Услугата е напълно изпълнена по негово изрично искане.

## **9. Ограничаване на отговорност**

- 9.1. Отговорността на Vivacom във връзка с предоставянето на Услугата е ограничена до правилното изпълнение в системите на Vivacom на заявената смяна на SIM/eSIM за съответния телефонен номер.
- 9.2. Vivacom не носи отговорност за наличността, съвместимостта, функционирането, промяната, ограничаването, временното спиране или прекратяването на функционалностите, чрез които се осъществява процесът по прехвърляне на телефонен номер, когато същите се контролират от производител на устройство, разработчик на операционна система или друго трето лице.
- 9.3. Vivacom не гарантира, че Услугата ще бъде достъпна за всички устройства, модели устройства, версии на операционни системи или софтуерни конфигурации, включително когато съответната функционалност не е интегрирана, не се поддържа или е ограничена от производителя на устройството или доставчика на операционната система.
- 9.4. Vivacom не носи отговорност за невъзможност за инициране или успешно завършване на процеса по прехвърляне на телефонен номер.
- 9.5. Vivacom не носи отговорност за загуба, повреждане или недостъпност на данни, съдържание, приложения, настройки или друга информация, съхранявана на устройството на клиента, за преки или непреки вреди, пропуснати ползи или други имуществени и неимуществени вреди, произтичащи от или свързани с използването, невъзможността за използване или неуспешното използване на настоящата услуга.