

## Проект на изменение – в сила от 01.07.2024 г.

### Общи условия за взаимоотношения между “А1 България” ЕАД и крайните ползватели на широколентов достъп до интернет чрез обществена електронна съобщителна фиксирана мрежа за пренос на данни

Изм. и доп. във връзка с изменение и допълнение на Закона за електронните съобщения, (ДВ бр. 105 от 29.12.2011 г., в сила от 29.12.2011 г.); Изм. и доп. съгласно Решение на Комисия за защита на потребителите (КЗП), отразено в Протокол № 54 от 20.12.2013 г.; Изм. и доп. съгласно Решение на КЗП, отразено в Протокол № 18 от 22.05.2014 г.; Изм. и доп. във връзка с изменение и допълнение на Закона за защита на потребителите (ДВ бр. 57 от 28.07.2015 г.); Изм. и доп. във връзка с изисквания на Регламент (ЕС) 2015/2120; Изм. и доп. във връзка с промяна в Търговския регистър на фирменото наименование от „Мобилтел“ ЕАД на „А1 България“ ЕАД (Промяната в Търговския регистър); Изм. и доп. във връзка с влизане в сила на Общ регламент за защита на личните данни (Регламент (ЕС) 2016/679) на 25.05.2018 г.; Изм. и доп. във връзка с Решение № 276 от 19.07.2018 г. на Комисия за регулиране на съобщенията (КРС) и подписано в тази връзка Споразумение от 16.05.2019 г. между КРС и А1; Изм. и доп. във връзка с изменение и допълнение на Закона за електронните съобщения (обн. ДВ, бр. 20/09.03.2021 г. ) и във връзка с Решение № 170 от 18.04.2019 г. на КРС – измененията са в сила от 05.05.2021 г.; Изменени и допълнени съгласно Решение на КЗП по т. 19 от Протокол №3/19.01.23 г., Решение на КЗП по т. 30 от Протокол №8/23.02.23г., писмо на А1 до КЗП с вх. №Ц-03-1058/17.08.2023г., Решение на КЗП по т. 22 от Протокол №36/13.10.2023 г., изменени и допълнени съгласно писмо с изх. № 10-02-16/14.02.2023 г. на КРС – измененията са в сила от 4.12.2023 г.; изм. във връзка с Акт за цифровите услуги (Регламент (ЕС) 2022/2065 на Европейския парламент и на Съвета от 19 октомври 2022 г. относно единния пазар на цифрови услуги и за изменение на Директива 2000/31/ЕО – изм. в сила от 1.07.2024 г.; изм. във връзка с т. 1 от Протокол №8/19.03.2024 г. на Комисията за защита на потребителите на основание т. 3 от сключеното на 18.03.2024 г. Споразумение между КЗП и Алианса на технологична индустрия – изм. в сила от 01.01.2025 г.)

#### I. ПРЕДМЕТ И ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; Изм. в сила от 05.05.2021 г.) С настоящите Общи условия се определят взаимоотношенията на „А1 България“ ЕАД, (наричано по-долу „А1“ или „Доставчика“), със седалище и адрес на управление: гр. София, 1309, ул. „Кукуш“ № 1 и крайните ползватели на услуги, свързани с предоставяне на широколентов достъп до интернет чрез обществена електронна съобщителна фиксирана мрежа за пренос на данни. Настоящите Общи условия не се прилагат за крайни ползватели, които ползват интегрирани телекомуникационни решения, разработени с оглед индивидуалните им потребности.

Адрес за кореспонденция и телефон за контакт с А1 са:

гр. София, 1309, ул. „Кукуш“ № 1, община Илинден;

тел: \*88; 088 123;

e-mail: [customerservice@a1.bg](mailto:customerservice@a1.bg) .

**2.** По смисъла на настоящите Общи условия следните думи и изрази, включително и когато са членувани и/или употребени в множествено число ще имат посочените в тази точка значения:

**2.1.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) „Мрежа“ е обществена електронна съобщителна фиксирана мрежа на А1 и/или негови партньори за пренос на данни.

**2.2.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) „Услуга“ е която и да е услуга, предоставяна от А1 чрез Мрежата съгласно тези Общи условия.

**2.3.** (Изм. в сила от 05.05.2021 г.) „Абонат“ е дееспособно физическо лице, юридическо лице с място на стопанска дейност в Република България, търговско представителство, регистрирано в Република България или институция, осъществяваща дейност на територията на страната по силата на международно споразумение, по което Република България е страна, което е сключило договор за предоставяне на достъп до Мрежата и за ползване на Услуги чрез нея.

**2.3.а.** (Изм. в сила от 05.05.2021 г.) „Потребител“ е физическо лице, което ползва или заявява ползване на обществена електронна съобщителна услуга за цели, излизащи извън обхвата на неговото занятие, стопанска дейност, служба или професия.

**2.3.б.** (Нов в сила от 05.05.2021 г.) „Краен ползвател“ е ползвател, който не предоставя обществени електронни съобщителни мрежи или обществени електронни съобщителни услуги.

**2.4.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; Изм. в сила от 05.05.2021 г.) „Крайно устройство“ е крайно електронно съобщително устройство – кабелен модем, Wi-Fi рутер или друг аналогичен вид устройство с оценено съответствие, съгласно действащите нормативни изисквания в Република България, предоставено от А1 на Абонат за целите на осигуряване на достъп до и ползване на Услугата, в съответствие с условията на договора за услуги.

**2.5.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) „Оборудване“ е Крайното устройство, както и останалото оборудване, предоставено от А1 на Абонат за целите на ползване на Услугата.

**2.6.** (Нова - в сила от 30.03.2012 г., отм. в сила от 25.05.2018 г.)

**2.7.** (Нов в сила от 05.05.2021 г.) Краткотрайно отклонение от договореното качество за достъп до интернет, се счита период от време до 1 ден в рамките на един отчетен период.

**2.8.** (Нов в сила от 05.05.2021 г.) Временно отклонение от договореното качество за достъп до интернет е период от време до 3 последователни дни в рамките на един отчетен период.

**2.9.** (Нов в сила от 05.05.2021 г.) Значително и непрекъснато отклонение от договореното качество за достъп до интернет е отклонение, което продължава до 2 последователни седмици в рамките на един отчетен период.

**2.10.** (Нов в сила от 05.05.2021 г.) Редовно повтарящо се отклонение е повече от едно временно отклонение в рамките на един отчетен период.

**3.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Настоящите Общи условия имат задължителна сила за А1 и за Абонатите на Услуги. Абонатите удостоверяват това с подписа си под договора за услуги.

**4.** Настоящите Общи условия влизат в сила, съгласно реда, посочен в раздел XV от тези Общи условия и имат действие спрямо всички крайни ползватели, които към датата на влизане в сила на Общите условия използват предоставяната Услуга.

**5.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Условия различни от тези, предвидени в Общите условия, могат да бъдат уговорени в договорите за услуги между А1 и Абоната или в допълнителни писмени споразумения или приложения към тях, при спазване на действащото законодателство.

## **II. ДОГОВОР ЗА УСЛУГИ**

**6.** (Изм. – в сила от 30.3.2012 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) А1 сключва с лицата, желаещи да ползват Услуги писмен договор, наричан по-долу Договор за услуги. Договорът при общи условия влиза в сила в 7-дневен срок след сключването му, или незабавно, ако Потребителят изрично е заявил писмено желание договорът да влезе в сила незабавно.

Договорът влиза в сила незабавно във всички случаи когато А1 предоставя на Абоната/Потребителя Крайно устройство, както и в случаите, когато услугите по договора са свързани с ползване на Крайно устройство, предоставено от А1 или в случаите на продажба от разстояние, за които се прилага редът, предвиден в Закона за защита на потребителите.

**6.а.** (Нова – в сила от 30.3.2012 г.; изм. в сила от 05.05.2021 г.) Потребителите имат възможност за сключване на договор за услуги с първоначален срок, не по-дълъг от две години. Потребителите имат възможност да сключат и договор за услуги със срок от една година. Разпоредбата се прилага и за крайни ползватели, които са микропредприятия, малки предприятия или юридически лица с нестопанска цел, освен ако те изрично не са се отказали от съответните права при сключването на договора.

**6.б.** (Нова – в сила от 30.3.2012 г.; изм. в сила от 05.05.2021 г.) В 7-дневния срок по т. 6, когато е приложим, Потребителят има право едностранно да се откаже от ползване на услуги, без да дължи неустойки. Отказът от ползване на услуги се извършва в писмена форма в магазин на А1.

**6.б.1.** (Изм. – в сила от 30.3.2012 г.) При сключване на Договора за услуги Абонатите се идентифицират както следва:

**6.б.1.1.** За физически лица български граждани или чуждестранни граждани, продължително или постоянно пребиваващи в Република България - с валиден документ за самоличност с вписани: име, ЕГН/ЛНЧ, номер, дата и място на издаване на документа, постоянен адрес на територията на Република България (за чуждестранни граждани, продължително пребиваващи в страната – с вписан настоящ адрес); или нотариално заверено пълномощно и документ за самоличност на пълномощника, в случай че договорът се сключва от трето упълномощено лице;

**6.б.1.2.** За физически лица български граждани или чуждестранни граждани, продължително или постоянно пребиваващи в Република България, упражняващи свободна професия или занаятчийска дейност – с валиден документ за самоличност с вписани: име, ЕГН/ЛНЧ, номер, дата и място на издаване на документа, копие от карта за код по регистър БУЛСТАТ и служебен адрес на практиката;

**6. б.1.3.** За юридически лица и еднолични търговци:

**6.б.1.3.1.** За лица, които са регистрирани или съответно пререгистрирани в търговския регистър на Агенцията по вписванията, съгласно Закона за търговския регистър регистър и регистъра на юридическите лица с нестопанска цел (ЗТРРЮЛНЦ) – Единен идентификационен код, копие от

удостоверение за регистрация по Закона за данък върху добавената стойност (ЗДДС), съдържащо идентификационен номер по ДДС (не се изисква, ако търговецът не е регистриран по ЗДДС), пълномощно, удостоверяващо представителната власт на трети лица, извън тези, които представляват по закон съответното юридическо лице или едноличен търговец и валиден документ за самоличност на представителя, съответно на упълномощеното лице;

**6.6.1.3.2.** За лица, които подлежат на регистрация от компетентния съд и за такива, които не са подали заявление за пререгистрация по ЗТРРЮЛНЦ (до изтичане на определения в съответния закон срок) или законът не предвижда извършването на пререгистрация - удостоверение за актуално състояние, издадено в срок до 6 месеца преди датата на сключване на договора за Услугата; копие от карта за регистрация в регистър БУЛСТАТ; копие от удостоверение за регистрация по Закона за данък върху добавената стойност (ЗДДС), съдържащо идентификационен номер по ДДС (при наличие на такава регистрация); пълномощно, удостоверяващо представителната власт на трети лица, извън тези, които представляват по закон съответното юридическо лице или едноличен търговец и валиден документ за самоличност на представителя, съответно на упълномощеното лице.

**6.6.1.3.3.** Други юридически лица или организации, които нямат статут на юридическо лице (държавни или общински органи и администрации, създадени по силата на закон или друг нормативен акт, клонове, търговски представителства, сдружения и др.) - с копие от акта, с който са създадени; копие от карта за регистрация в регистър БУЛСТАТ; посочване на седалище и адрес на управление, трите имена на представляващия и/или копие от акта за назначаване на представляващия; пълномощно или друг валиден акт, удостоверяващ представителната власт на трети лица, извън тези, които представляват по закон съответното юридическо лице или организация и валиден документ за самоличност на представителя, съответно на упълномощеното лице.

**6.6.1.4.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право по своя преценка да не изисква един или няколко от посочените в т. 6. б.1.1, 6. б.1.2. и 6. б.1.3. документи, в случай че разполага с актуални данни относно информацията, която съдържат.

**6.6.1.5.** При сключване на договор с пълномощник, както и при всякакви други разпоредителни действия с договора (прекратяване, изменение, смяна на страна по него и др.) се изисква представяне на пълномощно при спазване на следните изисквания:

**6.6.1.5.1.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Пълномощни от физически лица:

Приемат се само специални нотариално заверени пълномощни или общи нотариално заверени пълномощни от физически лица, в които фигурира текст, от който следва, че упълномощеният има право да извършва правни действия пред А1 или пред други предприятия. Приема се и пълномощно, в което има текст, от който следва, че упълномощеният има право да представлява и /или сключва договори с всякакви трети лица (физически лица, юридически лица и др.).

Пълномощното се представя в оригинал и ако съдържа упълномощаване само за конкретното

правно действие, остава в съответния магазин. Ако съдържа упълномощаване за повече правни действия, в магазина следва да остане копие от пълномощното заверено за вярност с оригинала от упълномощения и съответния служител в магазина. В случай, че се представя пълномощно от чужденец, същото следва да е с нотариална заверка и легализиран превод (превод, извършен от оторизиран български преводач и легализиран от Дирекция „Консулски отношения“ при Министерство на външните работи) или официален превод (превод, извършен от оторизиран български преводач/преводаческа агенция).

**6. б.1.5.1.2.** Пълномощни от юридически лица - приемат се:

а) нотариално заверени специални пълномощни или нотариално заверени общи пълномощни от юридически лица, в които фигурира текст, от който следва, че упълномощеният има право да извършва правни действия от името на упълномощителя пред А1 и/или всякакви други трети лица.

б) (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) специални пълномощни без нотариална заверка за конкретно действие, с дата, подпис на законния представител и печат. Такова пълномощно трябва да бъде издадено не по-късно от 3 (три) дни преди датата на представянето му. Оригиналят на пълномощното следва да остане в съответния магазин на А1.

**6. б.1.6.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право по своя преценка да не изисква един или няколко от посочените в т. б. б.1.5. документи.

**7.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) При сключване на Договора за услуги, А1 може да изисква и други документи от насрещната страна при спазване на разпоредбите на действащото българско законодателство.

**7.а.** (Нов в сила от 05.05.2021 г.) Личните данни на Абонатите, които А1 обработва са посочени в „Политика за защита на личните данни на „А1 България“ ЕАД, публикувана на интернет страницата на дружеството и налична в търговските обекти на А1.

**8.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право да упълномощава трети лица да сключват от негово име Договори за услуги с лицата, желаещи да станат Абонати на Услуга, както и да събират плащания от Абонатите по Договорите за услуги от негово име и/или да извършват от името на А1 други правни и фактически действия, свързани с ползването на Услугата, като информира съществуващите и потенциалните Абонати по подходящ начин за наличието на такова упълномощаване.

**9.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) А1 има право да откаже сключването на Договор за услуги, свързване на краен ползвател към Мрежата и активиране на Услуга или възстановяване на спрян достъп на краен ползвател до Мрежата, когато лицето, което е поискало това:

**9.1.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) не предостави данни, изисквани от А1 и/или не представя изисканите от А1 документи за сключване на Договор за услуги;

**9.2.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 4.12.2023 г.) има просрочени задължения или други нарушения по договора с А1;

**9.3.** е използвало или е допускало да бъдат използвани Оборудване или части от Оборудване или Услугата по начин, нерегламентиран в настоящите Общи условия или по друг, забранен от закона начин;

**9.4.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) е получило или е направило опит да получи от А1 Услугата или Крайно устройство по начин, нерегламентиран в настоящите Общи условия или по друг, забранен от закона начин;

**9.5.** при липса на техническа възможност за предоставяне на Услугата;

**9.6.** при условията на т. 59 от тези Общи условия

### **III. УСЛУГИ**

**10.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 предоставя следните Услуги чрез Мрежата:

**10.1.** (Изм. – в сила от 20.03.2017 г.; изм. в сила от 05.05.2021 г.) Услугата „широколентов достъп до интернет“ („Високоскоростен неограничен достъп до интернет“) се състои в осигуряване на високоскоростен неограничен достъп до Интернет с негарантирана скорост на трафика в международната част от мрежата и негарантирана скорост на трафика в българската част от мрежата. В индивидуалния договор с абоната дружеството посочва следните скорости за услугата достъп до интернет съгласно ползваната технология: рекламирана, минимална, обичайно налична и максимална, а именно:

**10.1.а.** (Нов от 05.05.2021 г.) Рекламираната скорост е скоростта, която дружеството използва в търговските си комуникации, включително реклама и маркетинг, във връзка с промотирането на офертите на услуги за достъп до интернет.

**10.1.б.** (Нов от 05.05.2021 г.) Минималната скорост е най-ниската скорост, която дружеството предоставя на крайния ползвател по договора, но не по-ниска от 4 Mbps.

**10.1.в.** (Нов от 05.05.2021 г.) Обичайно наличната скорост е скоростта, която крайният ползвател би могъл да очаква да получава през по-голямата част от времето при достъпа си до услугата. Обичайно налична скорост следва да е постижима (получавана от крайния ползвател) в 80% от времето в рамките на едно денонощие.

**10.1.г.** (Нов от 05.05.2021 г.) Максимална скорост е скоростта, която краен ползвател може да очаква да получи за определен период от време (например най-малко веднъж дневно), в съответствие с посочената в договора такава.

**10.2.** Допълнителни услуги, в случай че такива са уговорени в Договора за услуги с Абоната.

**10.3.** (Нова - в сила от 20.03.2017 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право свободно да предлага услуги, различни от услугите за достъп до интернет, които са оптимизирани за определено съдържание, приложения или услуги, или комбинация от тях, когато оптимизирането е необходимо, за да се изпълнят изискванията за съдържанието, приложенията или услугите за определено ниво на качество. В тези случаи А1 информира абонатите за начина, по който могат да се отразят върху услугите за достъп до интернет. Ползването на услуги, които са

оптимизирани за определено съдържание (т.н. специализирани услуги като IPTV услуги) и всяко отклонение от рекламираните скорости може да затрудни достъпа в разпространението на определени типове информация и съдържание, както и ползването на приложения и услуги, изискващи друга минимална скорост на интернет достъп. Например IPTV услугата може да затрудни достъпа до интернет, като намалява скоростта с до 8 Mbps за всеки активен HD приемник.

**10.4.** (Нов в сила от 05.05.2021 г.) A1 не предлага минимални гарантирани нива на качеството за услугите, освен ако в договора и/или приложенията към него изрично не е уговорено друго.

**11.** (Отм. в сила от 05.05.2021 г.)

**12.** Избраните от Абоната Услуги и тарифни планове се посочват в Договора за услуги и съответните приложения към него.

**13.** Услугите се предоставят в зависимост от технологичните възможности на Мрежата в различните зони на покритие на Мрежата.

**14.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Обхватът на Услугите може да се разширява, като A1 своевременно ще уведомява Абонатите за това чрез интернет страницата [www.a1.bg](http://www.a1.bg).

**14.а.** (Нова – в сила от 30.3.2012 г.) Специални мерки за хора с увреждания:

**14.а.1.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) A1 може да предлага специални мерки за хора с увреждания след сключване на Договор за услуги под формата на специални отстъпки или тарифи, публикувани на интернет страницата на A1 на адрес: [www.a1.bg](http://www.a1.bg).

#### **IV. ЦЕНИ НА УСЛУГИТЕ. НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ**

**15.** Структура на цените (Изм. в сила от 05.05.2021 г.):

**15.1.** Първоначална цена за свързване към Мрежата и осигуряване на достъп до Услугата, в случай, че е предвидена в ценоразписа - осигурява достъпа на Абоната до Услугата и се заплаща еднократно при сключване на Договор за услуги. При прекратяването на Договора за услуги, независимо от основанието за това, първоначалната цена за свързване не се възстановява, след като веднъж вече е извършено свързване към Мрежата.

**15.2.** (Изм. – в сила от 11.04.2014 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) Месечна абонаментна такса (МАТ) - предплаща се от Абонатите на Услугата ежемесечно по ценоразписа на съответната Услуга, Договора за услуги и/или приложенията към него. МАТ дължима за първия и последния месечен таксуващ период от действието на Договора за Услуги, се заплаща пропорционално на броя на дните на ползване на Услугата.

**16.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) Всички Услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени, съгласно действащия ценоразпис на A1, договора и/или приложенията към него.

**16.а.** Кредитен лимит:

**16.а.1.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) A1 има право да определя конкретна сума (кредитен лимит), в рамките на която Абонатът има възможност да ползва предоставените

услуги, без да е необходимо внасянето на гаранционна сума. Конкретният размер на кредитните лимити се определя в ценоразписа на Услугата.

**16.а.2.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Индивидуалният кредитен лимит може да се актуализира периодично от А1.

**16.а.3.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 може да информира по подходящ начин Абонатите си за изчерпване на кредитния лимит при достигане на сума, равна на 90 % от същия.

**16.б.** След получаване на информацията по т. 16.а.3 Абонатът има право:

а) в срок до достигане на кредитния лимит да представи банкова гаранция или да внесе гаранционна сума, обезпечаваша плащането на сумата, надвишаваща кредитния лимит.

б) да заплати всички ползвани до момента услуги в тридневен срок след уведомяването му по реда на т. 16.а.3.

**16.в.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) При надвишаване на кредитния лимит и/или при неизпълнение на някое от условията по т. 16.б А1 има право да спре достъпа на Абоната до Услугата.

**16.г.** А1 може едностранно да намалява кредитния лимит в изброените по-долу случаи, за което уведомява Абоната:

а/ в зависимост от текущата кредитна оценка на потребителя;

б/ в случаите на нарушения по т. 50, т. 51 и т.52;

в/ при забава на плащане.

**16.д.** Абонатът е длъжен да заплати всички дължими суми за ползвани услуги, включително и тези надхвърлящи кредитния лимит. Надхвърлянето му дава право на А1, но не задължава дружеството да ограничава и спира ползването на услугите на Абоната. Неуведомяването на Абоната при достигане на кредитния лимит, не освобождава последния от задължението да заплати всички дължими суми, включително тези, надхвърлящи кредитния лимит.

**17.** (Изм. – в сила от 11.04.2014 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.; изм. в сила от 4.12.2023 г.) А1 си запазва правото да променя цените и условията на предоставяните услуги по реда, предвиден в действащото законодателство, включително по взаимно съгласие на страните.

**17.1.** При промяна на дължими данъци или такси, наложена от закон или друг нормативен акт, А1 има право, да приложи нормативно определената данъчна ставка автоматично по отношение на крайните цени, посочени в действащия ценоразпис и в действащите Договори за услуги, сключени с абонатите.

**17.2.** (В сила до 31.12.2024 г.) А1 България има право да променя МАТ веднъж годишно (но не по-рано от 3 месеца от датата на влизане в сила на договора и/или приложението за услуги), като я индексира с обявления от НСИ средногодишен индекс на потребителските цени за предходната година (Средногодишни ИПЦ, предходната година = 100), ако същият е равен или по-голям от 1%. Индексираната МАТ е основа за извършване на индексация през следваща година. Информация за индексираната такса се включва в първата месечна фактура на абоната след извършване на индексирането.



**17.2.** (Нов – в сила от 1.01.2025 г.) А1 България може да индексира МАТ веднъж годишно (но не по-рано от 3 месеца от датата на влизане в сила на договора и/или приложението за услуги), с обявления от НСИ средногодишен индекс на потребителските цени за предходната година (Средногодишен ИПЦ, предходната година = 100), ако същият е равен или по-голям от 2%. В случай че МАТ е била индексирана, тя става основа за извършване на индексация през следваща година. А1 уведомява абонатите си за началната дата на индексацията чрез публикация на интернет страницата си и/или уведомителни кратки текстови съобщения (СМС) и/или електронна поща и/или по друг подходящ начин. Информация за индексирания такса се включва в първата месечна фактура на абоната след извършване на индексиранията.

По отношение на потребителите по смисъла на Закона за защита на потребителите се прилагат и следните условия:

В случай, че средногодишния ИПЦ за предходната година е равен или по-малък от (-2%), т.е. е отчетена дефлация, А1 България следва да намали със стойността на индекса МАТ по договорите с потребителите.

В случай на увеличение поради инфлация, потребителят има право да прекрати договора, без да дължи неустойки за услугата в рамките на 30 дни от обявената начална дата на индексация. В този случай потребителят следва да възстанови на А1 България всички суми, получени като субсидии и/или отстъпки, предоставени с оглед определен срок на договора.

А1 България може да изключи от обхвата на индексация, както при инфлация, така и при дефлация определени абонаментни планове, като публикува на интернет страницата си информация за изключенията.

**18.** (Изм. – в сила от 11.04.2014 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 представя цените на дребно за сведение в Комисията за регулиране на съобщенията в 3-дневен срок преди влизането им в сила и ги публикува на страницата си в интернет на адрес [www.a1.bg](http://www.a1.bg) и предоставя безплатно информация на потребителите и други лица за тях във всички свои магазини на територията на Република България.

**19.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право да предлага намаление на цената или отстъпки при едновременно или свързано закупуване на пакети от услуга(и) на две или повече услуги, включително услуги, които не попадат в обхвата на Услугата.

**20.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) При промяна на дължими данъци или такси, наложена от закон или друг нормативен акт, А1 има право, да приложи нормативно определената данъчна ставка автоматично по отношение на крайните цени, посочени в действащия ценоразпис и в действащите договори за услуги, сключени с абонатите.

**21.** Заплащане на услугите (Изм. в сила от 05.05.2021 г.):

**21.1.** Начинът на плащане се избира от Абоната.

**21.2.** (Изм. – в сила от 30.3.2012 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Плащането може да бъде извършено в брой (в магазините на А1), по банкова сметка на А1, посочена в издадената фактура за дължимите от Абоната суми или по друг начин, съгласно предоставяните от А1 възможности за заплащане на дължимите суми. Всички разходи, свързани с избрания начин на плащане са за сметка на Абоната. При плащане по безкасов начин, плащането се счита за извършено на датата на заверяване на сметката на А1.

**21.3.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) При плащане по безкасов начин,

плащането се счита за извършено на датата на заверяване на сметката на А1.

**21.4.** (Изм. – в сила от 30.3.2012 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 4.12.2023 г.) Заплащането на услугите се извършва въз основа на месечна фактура, която се издава на името на Абоната. При сключване на Договора за услуги А1 уведомява Абоната за таксуващия период, за който ще му бъде издавана фактура. Промяната на този период може да бъде извършвана едностранно от А1 след предварително уведомление до абоната. При предоставен от страна на оператора електронен достъп до месечната сметка и данъчната фактура в съответствие със ЗЕС, абонатът не се освобождава от задължението за заплащането ѝ в определения срок. В случай че Абонатът ползва и други услуги (чрез една или няколко мрежи на А1) въз основа на отделни договори с А1, последният има право да издава една обща фактура за тези услуги и за услугите, предоставяни въз основа на тези Общи условия.

**21.5.** (Изм. – в сила от 30.3.2012 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 предоставя на Абоната не по-малко от 15-дневен срок след издаване фактурата за плащане на посочената в нея сума. Несъблюдаването на срока дава право на А1 да използва внесената от Абоната гаранционна сума (ако е налице такава) за покриване на част или на цялото задължение и/или да прекрати достъпа на Абоната до Услугата.

**21.6.** (Изм. – в сила от 01.09.2014 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Месечните сметки на Абоната могат да бъдат оспорени пред А1 в 6-месечен срок след датата на издаване на фактурата или по общия ред, предвиден в действащото законодателство. След подаване на жалба, А1 разглежда същата в срока по т. 86 и при удовлетворяване на жалбата издава документ за корекция на съответната фактура, като разликата между платената от абоната сума по фактурата и коригираната сума се връща на абоната. Срокът за подаване на жалба не удължава срока за плащане определен в т.21.5. от настоящите ОУ.

**21.7.** При липса на изрично волеизявление на Абоната кое от вземанията погасява, както и когато волеизявлението не съдържа точно, коректно и валидно основание за плащане, А1 погасява съществуващи задължения по реда съгласно чл. 76 от Закона за задълженията и договорите (ЗЗД), започвайки от най-старото при еднакво обременителни задължения.

**22.** Санкции при неуредени плащания:

**22.1.** (Изм. – в сила от 30.3.2012 г.; Изм. и доп. – в сила от 15.08.2019 г. във връзка с Решение № 276 от 19.07.2018 г. на КРС и подписано Споразумение от 16.05.2019 г. между КРС и А1; изм. в сила от 4.12.2023 г.) В случай на частично или цялостно неизплащане на указаната във фактурата или друг финансово-счетоводен документ сума в срока за плащане, абонатът дължи: законовата лихва за забава за всеки ден закъснение, както и разходите, свързани със събиране на дължимите от него суми, включително за съдебно и извънсъдебно събиране, извършвано от А1 или чрез трети лица. Подробна информация е публикувана в Ценоразписа на А1 на интернет страницата на дружеството – <https://www.a1.bg>.

**22.2.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 4.12.2023 г.) В случай че неизплащането на сумите продължи след изтичане срока за плащане, А1 има право да спре и/или преустанови достъпа на Потребителя до Услугата и/или да прекрати Договора за услуги. Преди прекратяване на договора за услуги А1 уведомява Потребителя/ите и им предоставя подходящ срок

не по-кратък от 30 дни за изпълнение на задълженията.

## **V. АКТИВИРАНЕ НА УСЛУГА**

**23.** Доставчикът извършва необходимите действия за предоставяне на достъп до Мрежата и активира Услугата в срок до 30 (тридесет) дни от датата на влизане в сила на Договор за услуги с Абоната при наличие на техническа възможност за предоставяне на съответната Услуга и при осигурен достъп от Абоната до адреса за ползване на Услугата.

**24.** С оглед избягване на всякакво съмнение: осигуряването на достъп до и активирането на Услугата зависи от наличието на функциониращо компютърно и комуникационно оборудване при Абоната, разполагащо с Ethernet интерфейс (мрежова карта), както и от наличието на операционна система с инсталирани драйвери, позволяващи ползването на Услугата.

**25.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Първоначалното свързване към Мрежата и осигуряване на достъп до Услугата се извършва от специализирани технически екипи (наричани за краткост „Технически екипи“), които са оправомощени от А1 да извършват всички дейности, необходими за първоначално свързване към Мрежата и осигуряване на достъп до Услугата.

**26.** (Изм. в сила от 05.05.2021 г.) Извършването на първоначално свързване към Мрежата, осигуряването на достъп до Услугата и предоставянето на Оборудване за ползване на Услугата се удостоверява с протокол, подписан от представител на Техническия екип и Абоната (или негов представител).

**26.1.** Като част от Услугата А1 предоставя на Абоната за временно ползване в зависимост от технологията следното оборудване: при Фиксиран интернет чрез LAN/DOCSIS технология - Wi-Fi рутер/Кабелен модем; при Фиксиран интернет чрез GPON - ONT (Optical Network Terminal) устройство. Това се прилага във всички случаи, доколкото не е уговорено друго в Договора и/или приложенията към него и/или протоколите между страните по договора.

**26.2.** Оборудването по т. 26.1 се предоставя за срока на действие на договора за услугите, като предоставянето се удостоверява с протокола за инсталация.

**26.3.** Ако за дадена услуга Абонатът продължи да ползва оборудване, предоставено по предишно правоотношение с А1, след прекратяване на новия Договор за услуги, Абонатът се задължава да го върне на А1 в пълна комплектност и исправност. Предаването се удостоверява с приемо-предавателен протокол. Ако въпросното оборудване не е необходимо за ползване на услугата по новия договор, Абонатът следва да го върне на А1 при извършване на инсталацията по новия договор. Ако оборудването не бъде върнато или бъде върнато в неизправно състояние, А1 има право да получи от Абоната обезщетение в размер на стойността на оборудването, съгласно действащия ценоразпис на А1.

**26.4.** Услугите и оборудването се инсталират от специализиран технически екип срещу заплащане на инсталационна такса, ако такава е предвидена за съответната услуга. Инсталацията се констатира с подписване на протокол за инсталация.

**26.5.** Цена за инсталиране се дължи и в случай на промяна на адреса при условията, посочени в настоящите ОУ, ако такава е предвидена в Ценоразписа и/или договора и/или приложенията за

съответната услуга.

**27.** В случай, че се установи обективна невъзможност за осигуряване на достъп до Мрежата или достъп до Услугата на адреса, посочен от Абоната, подписаният Договор за услуги се прекратява, като платените предварително от Абоната суми се възстановяват на Абоната в срок до 10 (десет) работни дни. Обективната невъзможност за осигуряване на достъп до Мрежата или достъп до Услугата във всички случаи може да бъде удостоверена единствено от Технически екип чрез протокол.

**28.** Абонатът се задължава на определената при сключване на Договора за услуги дата и час за първоначално свързване към Мрежата и осигуряване на достъп до Услугата да присъства на адреса, посочен в Договора за услуги или да осигури свой представител (пълнолетно дееспособно лице, което присъства при извършване на първоначалното свързване и осигуряване на достъп до Услугата, и може да укаже мястото на инсталиране на Оборудването, необходимо за ползване на Услугата, както и да подпише протокола по т. 27 по-горе от името на Абоната).

**29.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 при необходимост, предоставя на Абоната за срока на действие на Договора Крайно устройство за достъп до и ползване на Услугата. А1 поддържа конфигурацията на Крайното устройство и Оборудването, като на Абоната не се предоставя достъп да конфигурира Оборудването самостоятелно.

**30.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) Предоставеното от А1 на Абоната Оборудване остава собственост на А1 и подлежи на връщане след прекратяване на Договора за услуги, освен ако не е уговорено друго в договора. Абонатът и А1 подписват констативен протокол, удостоверяващ състоянието на предоставеното Оборудване към момента на подписването му.

## **VI. ПРАВА НА АБОНАТА**

**31.** Абонатът има право да ползва Услугата в съответствие с изискванията на настоящите Общи условия и Договора за услуги.

**32.** (Изм. – в сила от 30.3.2012 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Потребителят има право да даде съгласието си да получава чрез Мрежата на А1 повиквания, съобщения или електронна поща за целите на директния маркетинг и реклама, в това число повиквания и съобщения, свързани с участието в кампании или дейности на трети страни. Съгласието може да бъде оттеглено по всяко време. Без наличие на предварително съгласие на Потребителя, А1 може да използва данните, получени при търговска сделка за предоставяне на продукти и услуги, чрез които може да бъде осъществен контакт с потребителя за изпращане на съобщение за маркетинг и реклама на свои собствени сходни продукти или услуги, като в този случай на потребителя се дава възможност безвъзмездно и по лесен начин:

- да изразява несъгласие в момента на сключване на сделката или
- да изрази несъгласие с бъдещо получаване на подобни съобщения, когато това не е направено в

момента на сключване на сделката.

**33.а** (Нов в сила от 05.05.2021 г.) Абонатът има право да заяви смяна на избрания ценови пакет/тарифен план в рамките на срока на ползване по договора при следните изисквания, доколкото това е в съответствие с условията на ценовия пакет/тарифния план, към който желае да премине Абонатът, и доколкото не е уговорено друго в договора:

**33.а.1.** Смяна към стандартен ценови пакет или тарифен план с равна или по-висока МАТ от базовата МАТ по договора може да се извършва без заплащане на цена за смяната по всяко време от действието на договора;

**33.а.2.** Смяна към промоционален ценови пакет или тарифен план с равна или по-висока промоционална МАТ от базовата МАТ по договора може да се извършва след заплащане на такса за смяна на тарифен план, посочена на [www.a1.bg](http://www.a1.bg);

**33.а.3.** Смяна към ценови пакет или тарифен план (стандартен или промоционален) с по-ниска МАТ от базовата МАТ по договора може да се извършва: (а) без заплащане на цена за смяната в рамките на последните 3 (три) пълни последователни месечни периоди на фактуриране от Срока на ползване; (б) след заплащане на неустойката, посочена в договора в рамките на периода преди последните 3 (три) пълни последователни месечни периоди на фактуриране от Срока на ползване.

**33.а.4.** След изтичане на Срока на ползване смяна на избрания ценови пакет/тарифен план може да се извършва свободно без заплащане на каквато и да е цена или обезщетение;

**33.а.5.** Следните думи и изрази имат посочените в тази разпоредба значения: (а) "промоционален тарифен план/ценови пакет" - тарифен план/ценови пакет, за който в рамките на определен период от време се предлагат по-благоприятни условия (промоционални условия) под формата на отстъпки или допълнително потребление (например допълнителни минути, трафик на данни, SMS или MMS и др.); (б) "стандартен тарифен план/ценови пакет" - тарифен план/ценови пакет, за който не са предвидени промоционални условия под формата на отстъпки или допълнително потребление; (в) "базова МАТ" - МАТ за избрания тарифен план/ценови пакет след приспадане на предвидената за нея отстъпка (ако има такава).

**33.б.** (Нов в сила от 05.05.2021 г.) При промяна на ценовия пакет/тарифния план по договора се подписва анекс или ново Приложение към действащия договор за услуги за срок на ползване от 1 или 2 години в зависимост от оставащия срок по договора и/или приложението. Новият срок на ползване не може да е по-кратък от оставащия срок по договора и/или приложението.

**33.в.** (Нов в сила от 05.05.2021 г.) Абонатът може да заяви Промяна на адреса на ползване на услугата, което се допуска само със съгласие на А1 при условие, че е налице техническа възможност за ползване и предоставяне на Услугата на новия, заявен от Абоната адрес.

**33.в.1** Съгласието по т. 33.в или съответен отказ за промяна на адреса на ползване на Услугата се дават/съобщават след изтичане на необходимия период за проучване на техническата възможност за промяна.

**33.в.2.** Искане за промяната на адреса на ползване се заявява в магазин на А1 или чрез обаждане на Центъра за обслужване на клиенти на А1. В случай на съгласие от страна на А1, се подписва ново приложение с избран друг тарифен план или анекс за изменение на адреса за ползване към тарифния план по действащия договор. Ако абонатът е с изтекъл договор или изтичащ в последните три месеца от срока на ползване, и/или се налага промяна на технологията, в тези случаи при смяната на адрес следва да подпише ново приложение или анекс за срок от 1 или 2 години.

**33.в.3.** Ако не бъде постигнато съгласие за промяна на адреса на ползване на Услугата и Абонатът не запази досегашния адрес на ползване, Договорът за услугите се прекратява и Абонатът следва да заплати дължимата неустойка.

**33.г.** (Нов в сила от 05.05.2021 г.) При предоставяне на услугата Фиксиран интернет чрез DOCSIS технология А1 осъществява инсталация като при отдалеченост на адреса на Абоната на повече от 40 метра от мрежата, се монтира усилвател за сметка на Абоната или се изготвя индивидуален проект за присъединяване - за сметка на Абоната и при условия уговорени между него и А1. Това се прилага доколкото в договора не е уговорено друго.

## **VII. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА АБОНАТА**

**34.** Абонатът е длъжен да спазва разпоредбите на настоящите Общи условия и Договора за услуги.

**35.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) Абонатът е длъжен в 7-дневен срок, считано от датата на настъпване на съответното обстоятелство, да съобщава в писмена форма на А1 всяка промяна в наименованието, адреса си или други регистрационни и идентификационни данни, както и да предостави съответните доказателства, удостоверяващи промяната. В случаите, когато Абонатът желае да премести ползването на Услугата на нов адрес, това е допустимо само със съгласието на А1, като се дължи Първоначална цена за свързване към Мрежата и осигуряване на достъп до Услугата, в случай че в ценоразписа на А1 е предвидена такава. В случаите, когато Абонатът желае да прекрати ползването на Услугата, поради промяна на адреса си, Абонатът не се освобождава от задълженията си по тези Общи условия и Договора за услуги, свързани с прекратяване на ползването.

**36.** (Изм. – в сила от 30.3.2012 г.; Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) Абонатът е длъжен за целите на достъпа до Услугата да използва Оборудването съгласно неговото предназначение. Ако Абонатът виновно използва Оборудване, което не е предоставено или одобрено от А1, и не отговаря на изискванията на Закона за техническите изисквания към продуктите, както и причинява смущения в действието на Мрежата, той отговаря за щетите, причинени на А1 и на трети лица. В случаите по предходното изречение А1 не носи отговорност за влошено качество на обслужване, както и за вреди, причинени на Абонатът или негово имущество.

**36.1.** Информация за крайните устройства, необходими за ползване на услугата фиксиран достъп до интернет:

**36.а.1.** При предоставяне на услуги за достъп до интернет в определено местоположение и по-конкретно при оптика до дома (FTTH) и достъп до интернет чрез кабелна мрежа (CaTV), при крайния ползвател се инсталира определено оборудване, което е част от мрежата. Детайлна информация за техническите характеристики, включително интерфейсите на тези типове оборудване са достъпни на [www.a1.bg](http://www.a1.bg).

**36.б.2.** Крайните ползватели имат възможност да свързват към описаното оборудване от мрежата на А1 всякакъв тип крайни устройства, когато те съответстват на изискванията на Закона за техническите изисквания към продуктите.

**37.** Абонатът е длъжен да заплаща всички Услуги, свързани с ползването на Мрежата, съгласно тези Общи условия и Договора за услуги.

**38.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Абонатът е длъжен да осигури: а) функциониращо компютърно и комуникационно оборудване, както и от наличието на операционна система с инсталирани драйвери, позволяващи ползването на Услугата; б) необходимото съдействие на А1 за активиране на Услугата и за инсталиране на Оборудването, съгласно т. 28 от тези Общи условия. В случай, че Услугата не може да бъде активирана поради неизпълнение на някое от посочените в тази т. 38 задължения, Договорът за Услуги с Абонатът се прекратява и А1 не дължи връщане на заплатените при сключване на този договор суми.

**39.** Абонатът е длъжен да ползва Оборудването и Услугата по начин, който да не причинява смущения във функционирането на Мрежата.

**40.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Абонатът е длъжен да ползва Услугата по начин, който не нарушава целостта на Мрежата и/или не възпрепятства предоставянето на Услугата от А1 на трети лица, при спазване на изискванията за качество на Услугите.

**41.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.; изм. в сила от 4.12.2023 г.) При загуба, кражба, повреда или каквото и да е друго посегателство върху Крайно устройство, предоставено от А1 и/или друга част от Оборудването, независимо от местонахождението си, Абонатът е длъжен незабавно да уведоми А1 устно, писмено или по електронен начин. В случай на загуба, кражба или повреда, когато тази повреда се дължи на причини, за които Абонатът отговаря, Абонатът дължи заплащане на стойността на предоставеното от А1 Крайно устройство и/или Оборудване по пазарни цени, съгласно действащия ценоразпис на А1, като Абонатът не се освобождава от заплащане на приложимите цени на Услугата. В случай на повреда на Крайно устройство/Оборудване, когато Абонатът не е уведомил А1 за посоченото обстоятелство по реда на тази т. 41, Абонатът не се освобождава от заплащане на приложимите цени за Услугата, дори когато повредата се дължи на причини, за които Абонатът не отговаря. Ако до 72 (седемдесет и два) часа от уведомлението абонатът не е поискал възстановяване на услугата, А1 може да счита договора за едностранно прекратен без предизвестие, което не освобождава Абоната от задължението да заплати всички дължими суми.

**41.1.** Повреда на Оборудването се установяват от А1 или оправомощени от А1 лица след извършване на технически преглед.

**42.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Абонатът е длъжен да не изнася предоставено от А1 Крайно устройство от мястото, където е инсталирано от Техническия екип, да не го предоставя за ползване от трети лица, както и да не го използва по начин, който не съответства на настоящите Общи условия.

**43.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) Абонатът е длъжен да спазва всички указания на А1, свързани с правилната експлоатация и безопасното използване на Оборудването, което му е предоставено.

**43.1.** При DOCSIS технология на предоставяне на Фиксиран интернет и в случай на гръмотевична буря и/или други природни стихии и/или бедствия, Абонатът се задължава да изключва Оборудването от електрозахранването и от Мрежата.

**44.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Абонатът е длъжен да уведомява А1 в случаите, когато Услугата е неналична или с влошено качество.

**45.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Абонатът няма право да отстранява сам или да допуска трети лица да отстраняват повреди по Оборудване, предоставено от А1.

**46.** Абонатът е длъжен да ползва и съхранява предоставеното му от А1 Оборудване с грижата на добър стопанин.

**47.** (Изм. в сила от 05.05.2021 г.) Абонатът е длъжен да върне предоставеното му от А1 Оборудване в седемдневен срок от прекратяване на Договора за услуги. При прекратяване на Договора за услугите Абонатът се задължава да върне на А1 Оборудването в пълна комплектност и изправност. Предаването се удостоверява с приемо-предавателен протокол.

**48.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Абонатът е длъжен да върне предоставеното му Оборудване в седемдневен срок, в случай че на определен етап от действието на Договора за услуги му бъде предоставено ново Оборудване от А1 за целите на ползване на Услугата.

**49.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) В случай, че предоставено от Доставчика Оборудване бъде повредено, унищожено, изгубено или откраднато, както и в случай че не върне на Доставчика полученото от последния Оборудване или го върне в неизправно състояние, Абонатът дължи на Доставчика обезщетение в размер на стойността на оборудването, съгласно действащия ценоразпис на А1.

**50.** Абонатът е длъжен да не използва Услугата с цел извличане на печалба за себе си или за трети лица.

**51.** Абонатът е длъжен да не използва Услугата за неразрешени от Доставчика и действащото законодателство дейности и цели, включително, но не само:

**51.1.** да не зарежда, съхранява, използва, разпространява или предава файлове, програми или каквито и да е други материали, съдържащи компютърни вируси, програми за отдалечен достъп („троянски коне“), нежелана поща („spam“) или материали, насочени към преодоляване, компрометиране или затрудняване дейността на компютри и компютърни информационни системи;

**51.2.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) да не използва Услугата за изпращане или получаване на материали с обиден, насилствен или заплашителен характер, или такива които нарушават поверителност, лична неприкосновеност, авторски права и други права на А1 или трети



лица, или такива, изпращането и получаването на които нарушава законовия ред на страната или съдържа призови за извършване на насилствени действия;

**51.3.** да не извършва действия с цел нерегламентирано получаване на потребителско име и парола на друг клиент, както и тяхното използване;

**51.4.** да не извършва действия с цел проникване или получаване на информация от друг компютър в рамките на Мрежата без съгласието на собственика и ползвателя на този компютър;

**51.5** да не предоставя за ползване на Оборудването, предоставено от А1, на трети лица и/или да извършва действия на разпореждане с Оборудването.

**52.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Абонатът се задължава да не променя своя IP адрес и/или MAC адрес без изричното съгласие на А1.

**53.** Абонатът се задължава да не използва предоставяната му Услуга на повече от един компютър, освен ако това е изрично предвидено в Договора за услуги.

**54.** При наличието на вируси, пречещи на нормалното функциониране на Мрежата или предоставянето на Услугите, Абонатът е длъжен да отстрани в най-кратък срок съответния вирус.

**55.** Абонатът е длъжен при необходимост и при наличието на достатъчно основания и съмнения от страна на Доставчика за наличие на нарушение по този раздел VII, да осигурява достъп на представители на Доставчика до компютъра и до останалата част от Оборудването за осъществяване на проверки относно спазването на задълженията му по тези Общи условия и Договора за услуги.

#### **VIII. (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) ПРАВА НА А1**

**56.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право да получава в срок всички дължими от Потребителя суми за ползването на Услугата и предоставените други услуги.

**57.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) За целите на изграждането или поддържането на Мрежата А1 има право временно, за възможно най-кратък срок, да преустановява достъпа на Абоната до Услугата.

**58.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър., изм. - в сила от 25.05.2018 г.) А1 има право самостоятелно или чрез друго лице/лица да извършва първоначална и текуща кредитна оценка на Абонатите за ползване на Услугата, с оглед преценка събираемостта на вземанията. Допълнителна информация за обработката на данни, при изготвяне на кредитната оценка се съдържа в Политиката за защита на лични данни на А1 България ЕАД.

**59.** Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) В зависимост от кредитната оценка по предходната точка, А1 има право:

**59.1** да откаже или преустанови достъпа до Услугата;

**59.2.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) да предостави достъп само до част от услугите, предоставяни от А1;

**59.3.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) да предостави достъп до Услугата след внасяне на определена от А1 гаранционна сума.

**60.** (Изм. – в сила от 30.3.2012 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право да осъществява или изпраща повиквания, съобщения или електронна поща за целите на директния маркетинг и реклама, в това число повиквания и съобщения, свързани с участието в кампании или дейности на трети страни, в случай че Потребителят е дал съгласието си да получава такива повиквания, съобщения или електронна поща чрез мрежите. Съгласието може да бъде оттеглено по всяко време.

А1 може да използва данните, без наличие на предварително съгласие на Потребителя, получени при търговска сделка, чрез които може да бъде осъществен контакт с Потребителя, за изпращане на съобщение за маркетинг и реклама на свои собствени сходни продукти или услуги, като в този случай на Потребителя се дава възможност безвъзмездно и по лесен начин:

- да изразява несъгласие в момента на сключване на сделката или
- да изрази несъгласие с бъдещо получаване на подобни съобщения, когато това не е направено в момента на сключване на сделката.

**61.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър, отм. - в сила от 25.05.2018 г.)

**62.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 може да информира Абоната по подходящ начин при нарушаване на някоя от разпоредбите на Общите условия, както и в случаите по т. 14 и т. 70 от Общите условия.

**63.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 4.12.2023 г.) А1 има право да спира предоставянето на Услугата на Потребител в случай, че същият нарушава свои задължения, свързани с ползването и/или заплащането на Услугата, като предоставянето ѝ се възобновява след отстраняване на нарушението, а в случай, че нарушението не бъде отстранено А1 има право да прекрати Договора за услуги. Преди прекратяване на договора за услуги А1 уведомява Потребителя/ите и им предоставя подходящ срок не по-кратък от 30 дни за изпълнение на задълженията. Предплатените от потребителите такси, отнасящи се за периода на спиране на предоставянето на Услугата, не подлежат на възстановяване.

**64.** (Изм. – в сила от 30.3.2012 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) При забава на Потребител, свързана със заплащане на дължимата цена, А1 има право да изисква заплащане на дължимата сума заедно с лихва в размер на законовата лихва за всеки ден закъснение, както и разходите, свързани с уведомяване за и със събиране на дължимите от Абоната суми.

**65.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право да прави промени в технологията на предоставяне на Услугата и да променя обхвата на предоставяните услуги.

**66.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 или оправомощени лица имат право на достъп след отправяне на искане до Абоната по подходящ начин до помещенията на Потребителя, в които се ползва Услугата, за целите на отстраняване на възникнали повреди или влошено качество на ползване на Услугата. В случай, че Абонатът не осигури необходимия достъп след отправено искане от страна на А1, А1 не носи отговорност за неналичието на Услугата или влошеното ѝ качество.

**67.** (Отм.)

**67а.** (Нова - в сила от 20.03.2017 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 може да прилага мерки за управление на трафика на данни, основани на обективно различните технически изисквания за отделните категории трафик. Мерки за управлението на трафика могат да се прилагат и в следните случаи, а именно:

а) изпълнение на нормативни актове, актове на държавни органи, съдебни органи и други публични органи, както и спазване на мерки, предвидени със закон;

б) с цел запазване сигурността и целостта на мрежата, крайните устройства и предоставяните услуги;

в) за предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата, за да се смекчи въздействието от претоварване на мрежата, и когато това претоварване е временно или при изключителни обстоятелства. В тези случаи достъпът на групи потребители може да бъде кратковременно ограничен и/или затруднен, до отпадане на необходимостта. Еквивалентните категории трафик на данни в посочените случаи се третират еднакво.

Предприетите мерки за управление на трафика може да засегнат неприкосновеността на личния живот и защитата на личните данни на потребителите съобразно приложимото законодателство.

**67б.** (Нов – в сила от 1.07.2024 г.) А1 има право да предприема мерки и/или действия срещу незаконно съдържание по своя инициатива или въз основа на акт, издаден от съответните национални съдебни или административни органи, вкл. да им предоставя информация, в изпълнение и в съответствие с Акта за цифрови услуги (Регламент (ЕС) 2022/2065 на Европейския парламент и на Съвета от 19 октомври 2022 г. относно единния пазар на цифрови услуги и за изменение на Директива 2000/31/ЕО) или съответното приложимо национално право. Повече информация на интернет страницата на дружеството.

#### **IX.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) **ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА А1**

**68.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 е длъжен да осигурява качествена Услуга 24 (двадесет и четири) часа на денонощие, 7 (седем) дни в седмицата, в зоните на предоставяне на Услугата, освен в случаите на възникване на обстоятелства от непреодолима сила и в случаите, предвидени в настоящите Общите условия.

**69.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 осигурява в най-краткия практически възможен срок отстраняване на повредите в Мрежата. Неизправности, свързани с предоставяне на Услугата се отстраняват от А1 в най-краткия практически възможен срок, след осигуряване на достъп от Абоната до адреса на ползване на Услугата.

**70.** (Изм. – в сила от 30.3.2012 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) В случай на планирано прекъсване или влошено качество на услугите при извършване на профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на Мрежата А1 и/или информационните системи може да информира предварително Абонатите в засегнатия район включително и за сроковете на прекъсването или влошаването на качеството на Услугата, по начин, който е максимално достъпен. Информирането на Абонатите се извършва чрез интернет страницата на Доставчика [www.a1.bg](http://www.a1.bg) или по друг подходящ начин.

**71.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) При отклонение от договореното качество за достъп до интернет А1 обезщетява абоната при следните условия:

**71.1.** (Нов в сила от 05.05.2021 г.) Краткотрайно или временно отклонение от договореното качество за достъп до интернет не може да се счита за несъответствие на получаваната услуга, респективно на индивидуалния договор. В тези случаи абонатът няма право да прекрати съответния индивидуален договор без неустойки. А1 предоставя обезщетение в размера, посочен в индивидуалния договор на абоната.

**71.2.** (Нов в сила от 05.05.2021 г.) При значително и непрекъснато отклонение от договореното качество за достъп до интернет, абонатът разполага с правата, описани в индивидуалния договор.

**71.3.** (Нов в сила от 05.05.2021 г.) При редовно повтарящо се отклонение от договореното качество за достъп до интернет, абонатът разполага с правата, описани в индивидуалния договор.

**71.4.** (Нов в сила от 05.05.2021 г.) Посочените в предходните точки отклонения от качеството на предоставяната услуга за достъп до интернет следва да са установени чрез използването на механизъм/и за измерване, одобрен и приет от Комисията за регулиране на съобщенията.

**71.5.** (Нов в сила от 05.05.2021 г.) В случаите по точки 71.2. и 71.3. абонатът има право да избере дали да получи предвидено в индивидуалния договор обезщетение или да прекрати договора без неустойки.

**72.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 е длъжен да осигури поддръжка на предоставеното на Абоната Оборудване и да отстранява повредите по него, когато те не се дължат на неправилна употреба или злоумишлени действия от страна на Абоната или трети лица. Повредите се отстраняват в най-краткия възможен срок от момента на представяне на достъп до Оборудването.

**73.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) В случай, че повреда в Крайно устройство по смисъла на т.72 води до невъзможност за ползване на Услугата за повече от 5 (пет) календарни дни, А1 може по своя преценка да предостави резервно Крайно устройство на съответния Абонат или да намали с 1/30 месечната цена за всеки 24-часов период, отчетен от момента на предоставяне на Крайното устройство за отстраняване на повредата.

**74.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) А1 осигурява безплатно отстраняване на повреди по предоставени на Абоната Крайни устройства за периода на ползването им по Договора за услуги. А1 се освобождава от задължението си за отстраняване на повреди в случаите, когато се установи, че Абонатът е извършил сам или е допуснал трети лица да извършват първоначално свързване към Мрежата или отстраняване на повреди по Крайното устройство или когато повредата се дължи на причини, за които Абонатът отговаря.

**74.1.** (Нова. – в сила от 30.3.2012 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 уведомява абонатите преди автоматичното преобразуване на договора им в безсрочен, съгласно изискванията на действащото законодателство.

## **X. ОТГОВОРНОСТИ**

**75.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 и Абонатите отговарят за виновно причинените вреди настъпили в резултат от противоправно поведение на съответната страна при или по повод предоставянето или ползването на Услугата.

**76.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.; изм. в сила от 4.12.2023 г.) А1 не носи отговорност за:

**76.1.** прекъсване или влошаване на качеството на Услугата при настъпване на събития от непреодолима сила по смисъла на чл. 306, ал. 2 от Търговския закон;

**76.2.** претенции на трети лица във връзка със съдържанието, до което се предоставя достъп чрез Услугата, както и за претенции на трети лица срещу Абоната във връзка или по повод ползваната Услуга;

**76.3.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) вреди причинени от инсталирани Крайни устройства или Оборудване от Абонат, които не са предоставени или одобрени от А1 или не отговарят на изискванията на Закона за техническите изисквания към продуктите;

**76.4.** повреди, причинени от устройства или съоръжения, свързани след Крайното устройство на Абоната;

**76.5.** точността и верността на информацията, предоставена от кредитни или други институции, която може да бъде взета под внимание при изготвяне на кредитната оценка;

**76.6.** вреди и повреди, причинени от осъществяване на първоначално свързване и осигуряване на достъп до Услугата от самия Абонат, както и вреди и повреди, причинени от осъществяване на първоначално свързване и осигуряване на достъп до Услугата или отстраняване на повреди в Оборудването, извършени в нарушения на настоящите Общи условия.

**77.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Абонатът отговаря за виновно причинени вреди на Мрежата, в резултат от включване на Крайни устройства, които не са предоставени или одобрени от А1.

**78.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Абонатът отговаря за причинените вреди на А1, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията по Общите условия и сключения Договор за услуги и за пропуснатите ползи по реда на Закона за задълженията и договорите. Абонатът отговаря и за кражба или загуба на предоставено от А1 Крайно устройство, както и в случаите на повреда, дължаща се на причини, за които Абонатът отговаря.

**79.** Абонатът отговаря и за всички допълнителни (извънредни) разходи, свързани със събирането на дължимите от него суми, чрез упълномощени трети лица, както и за разходи, направени при посещение на Технически екип, в случаите, когато се установи, че Абонатът е извършил действия в нарушение на настоящите Общи условия, включително в случаите на отстраняване на повреди в предоставено от Доставчика Крайно или друго Оборудване в противоречие с разпоредбите на Общите условия.

**80.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 отговаря за причинените на Абоната вреди, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията си по Общите условия, сключения Договор за услуги и за пропуснати ползи по реда на Закона за задълженията и договорите.

(Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 не носи отговорност за съдържанието и информация, до които Абонатът получава достъп чрез Услугата, както и за временното или постоянно прекъсване, или за промени в такова съдържание или информация.

**81.** (Нова - в сила от 20.03.2017 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; отм. в сила 05.05.2021 г.)

## **XI. (Изм. – в сила от 30.3.2012 г.) ПРОДЪЛЖАВАНЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА ЗА УСЛУГИ И СПИРАНЕ НА ДОСТЪПА ДО МРЕЖАТА**

**82а.** (Нова – в сила от 30.3.2012 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.; изм. в сила от 4.12.2023 г.) Сключените договори за Услуга, в които е определен срок за предоставяне на Услугата, могат да бъдат продължени само с изрично писмено съгласие на Абоната относно условията за продължаване. При липса на такова съгласие след изтичане на срока на договора, той се преобразува в безсрочен при условията по договора и приложенията към него.

**82.6** Действието на Договора за услуги в рамките на първоначалния му срок може да бъде прекратено едностранно от страна на Абоната:

**82.1.** (Изм. – в сила от 30.3.2012 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.; изм. в сила от 4.12.2023 г.) С 1 (едно) месечно писмено предизвестие до А1. При предсрочно прекратяване на договора Абонатът дължи заплащане на всички неплатени суми, включително неустойки за предсрочно прекратяване. В случаите, когато на абоната/крайния ползвател на предплатени услуги е предоставено крайно устройство за ползване, абонатът/крайният ползвател на предплатени услуги следва да върне съответното крайно устройство в магазин на А1, в противен случай дължи обезщетение в размер на стойността на

предоставеното му крайно устройство съгласно договора или действащия Ценоразпис на А1.

**82.2.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) С 20 (двадесет) дневно писмено предизвестие до А1 при неизпълнение от страна на А1 на съществени задължения по тези Общи условия. За неизпълнение от страна на А1 на съществени задължения по смисъла на предходното изречение ще се счита неизпълнението на някое от следните задължения:

а) (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) нарушаване на параметрите за качество на Услугата съгласно условията по т. 71 по-горе;

б) неотстраняване в рамките на съществуващите технически възможности и сроковете, определени в тези Общи условия на възникналите повреди на Мрежата и предоставено на Абоната Крайно устройство.

**82.3.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) без предизвестие, при неспазване на времето за първоначално предоставяне на Услугата, посочено в т.23 от тези Общи условия или Договора за услуги поради причини, за които А1 отговаря.

**82.4.** (Нов в сила от 05.05.2021 г.) Абонатът има право да прекрати безсрочния договор с 1 (едно) месечно писмено предизвестие, отправено до А1.

**82.5.** (Нов в сила от 05.05.2021 г.) В случаите по т. 82.2., т. 82.3. и т.82.4 Абонатът не дължи заплащането на неустойки. В тези случаи Абонатът следва да върне предоставеното оборудване на А1. Ако оборудването не бъде върнато или бъде върнато в неизправно състояние, А1 има право да получи от Абоната обезщетение в размер на стойността на оборудването, съгласно действащия ценоразпис на А1.

**82.6.** (Нов в сила от 05.05.2021 г.) Действието на договора за услугите се прекратява, ако дадена услуга не бъде инсталирана на посочения от Абоната адрес в рамките на определения за това срок поради: (а) липса на покритието и/или техническа възможност; или (б) Абонатът не предостави достъп и необходимото съдействие за извършване на инсталацията. В първия случай Абонатът не дължи посочената в договора неустойка за предсрочно прекратяване. Във втория случай Абонатът следва да заплати посочената в договора неустойка.

**83.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право по своя преценка едностранно да прекрати Договора за услуги или временно да спре достъпа до Мрежата в следните случаи:

**83.1.** (Изм. – в сила от 11.04.2014 г.; изм. в сила от 4.12.2023 г.) При неплащане на дължими суми след изтичане срока за плащане. В тези случаи, преди прекратяване на договора за услуги А1 уведомява Потребителя/ите и им предоставя подходящ срок не по-кратък от 30 дни за изпълнение на задълженията.

**83.2.** При невнасяне на изисквана, съгласно тези Общи условия гаранционна сума.

**83.3.** Когато Абонатът използва технически средства за ползването на Услугата, които не отговарят на посочените в настоящите Общи условия изисквания, или е използвал или допуснал да бъдат използвани Оборудването или Мрежата или Услугата за незаконни или неразрешени от тези Общи

условия и Договора за услуги цели.

**83.4.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Когато Абонатът е получил или е направил опит да получи от А1 или използва Услугата или Оборудване чрез незаконни средства.

**83.5.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) При системно нарушение на настоящите Общи условия от страна на Абоната, въпреки изричното му уведомяване от А1. Системно нарушение по смисъла на предходното изречение означава нарушение на задължение по тези Общи условия или по Договора за услуги, допуснато три или повече пъти в продължение на 1 (една) година.

**83.6.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Когато са налице достатъчно основания да се счита, че Абонатът използва Услугата с цел реализиране на печалба за себе си и/или за трети лица без изричното писмено съгласие на А1.

**83.7.** При нарушение на т.37 и т.38 от тези Общи условия.

**83.8.** При увреждане на предоставеното на Абоната Оборудване.

**83.9.** При нарушение на т.51 от тези Общи условия.

**83.10.** В случаите по т. 63 от тези Общи условия.

**83.11.** При условията на т.27 и т.38 от тези Общи условия.

**83.12.** При нарушение на т.53 от тези Общи условия от страна на Абоната;

**83.13.** В останалите случаи, посочени в тези Общи условия.

**84.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право да прекрати едностранно с 1 (едно) месечно писмено предизвестие Договора за услуги при прекратяване на предоставянето на цялата Услуга или на част от услугите, включени в обхвата ѝ, и/или в съответствие с търговската политика на дружеството.

**85.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) А1 има право да спре достъпа до Услугата, след предварителното уведомяване на Потребителя в подходящ срок и при проучване, извършено въз основа на постъпила писмена жалба или сигнал срещу Абоната за извършени неправомерни действия. Достъпът до Услугата се спира до изясняване на обстоятелствата по жалбата.

**85.1.** А1 има право да спре достъпа до мрежата/мрежите на всички или на част от услугите, ползвани от Абоната/Крайния ползвател на предплатена услуга, като своевременно уведомява същия, в случай на съмнение за или при наличие на злоупотреба във връзка с ползваните услуги за:

**85.1.1.** Ограничаване на входящи/изходящи разговори и/или SMS, и/или MMS.

**85.1.2.** Забрана за входящи/изходящи разговори и/или SMS, и/или MMS от/към определени номера.

**85.1.3.** Прилагане на други подходящи мерки спрямо характера на регистрирания случай на съмнение за или наличие злоупотреба.

**85.2.** Ако в случаите по т. 85.1. злоупотребата бъде преустановена, А1 възстановява достъпа до мрежата/мрежите, в противен случай А1 има право да прекрати договора на Абоната/Крайния ползвател на предплатени услуги и да преустанови окончателно достъпа до Услугата. Предплатените и начислените на Абоната/Крайния ползвател такси, отнасящи се за периода на спиране на предоставянето на Услугата, не подлежат на възстановяване и са дължими, в случай че злоупотребата е в резултат на негово виновно поведение. Ако злоупотребата е по причини, за които Абонатът/Крайният ползвател не носи отговорност, то предплатените и начислените такси,



отнасящи се за периода на спиране на предоставянето на Услугата, ще му бъдат възстановени и ще послужат за заплащане на бъдещи вземания по Договора.

**85.3.** А1 има право да прекрати едностранно индивидуалния договор при предоставяне на неверни данни по т. 6.б.1 от настоящите ОУ, на подправени документи или на документи с невярно съдържание.

**85.4.** Договорът на абоната/потребителя се счита за едностранно прекратен от страна на А1, в случай че забавата на плащането на дължимите суми от абоната/потребителя е продължила повече от 124 (сто двадесет и четири) дена.

## **XII. ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И МОЛБИ**

**86.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Адресираните до А1 предложения, жалби и молби се разглеждат и решават от А1 не по-късно от един месец от получаването им, като жалбоподателят се информира писмено за резултата.

**87.** (Изм. – в сила от 11.04.2014 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) След подаване на жалба пред А1, свързана с оспорване на дължими суми по фактура, А1 разглежда жалбата в срока по т. 86 и при удовлетворяване на жалбата издава документ за корекция на съответната фактура. В случай, че сумата по фактурата е платена, стойността на корекцията се връща на абоната.

**88.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) При спазване на действащите правила за защита на лични данни А1 поддържа и съхранява регистри на всички жалби и молби, за които се прилага това условие, както и отговорите до тях за срок от 24 (двадесет и четири) месеца.

## **XIII. ПОЛУЧАВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ЦЕНИ И ЦЕНОВИ ПАКЕТИ И НОВИ УСЛУГИ ПО ДОГОВОРА ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГА.**

**89.** (Изм. – в сила от 30.3.2012 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Потребителите могат да получат информация за цени или ценови пакети, както и за предоставяната услуга за всички приложими тарифи и такси за поддръжка, за предлаганите начини на плащане и всички разлики в разходите, произтичащи от различните начини на плащане от интернет страницата на А1 - [www.a1.bg](http://www.a1.bg), както и в магазините на дружеството и/или в търговски обекти на оправомощени съгласно т. 8 от тези Общи условия лица.

## **XIV. ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ**

**90.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър(Изм. - в сила от 25.05.2018 г.) А1 обработва личните данни на абонатите съгласно „Политика за защита на личните данни на „А1 България“ ЕАД“, публикувана на интернет страницата на дружеството и налична в търговските обекти на А1.

**91.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; отм. в сила от 25.05.2018 г.)

91.1(Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; отм. в сила от 25.05.2018 г.)

91.2. (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; отм. в сила от 25.05.2018 г.)

91.3(Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; отм. в сила от 25.05.2018 г.)

91.4(Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; отм. в сила от 25.05.2018 г.)

**92. до 96** (отм. - в сила от 25.05.2018 г.)

**97.** (Нов в сила от 4.12.2023 г.) Обем, обработвани лични данни:

**97.1.** При и по повод сключването и изпълнението на индивидуален договор с потребител, който е физическо лице, А1 може да събира следните лични данни, съгласно предвиденото в Закона за електронните съобщения:

а) За целите на идентификация, осигуряване на точността на данните, както и за предотвратяване на злоупотреби:

- три имена, единен граждански номер и адрес, а за чуждестранни лица - личен номер;
- информация, необходима за допълнителната идентификация на потребителя или крайния ползвател, когато индивидуалният договор се сключва неприсъствено;
- данни за вида, номера, датата, мястото и органа на издаване на представения личен документ, с който се идентифицира потребителят;

б) данни за контакт с потребителя по електронен път; освен за връзка с потребителя, А1 може да използва тези данни за изпращане на съобщения за маркетинг и реклама на негови собствени сходни продукти или услуги, като дава възможност на всеки потребител безвъзмездно и по лесен начин да изрази несъгласие в момента на сключване на индивидуалния договор и след това;

в) други данни, необходими за предоставяне на услугите.

**97.2.** Съгласно Закона за електронните съобщения, при предоставяне на услуги на потребителите – физически лица – А1 може да обработва и следните данни:

- а. трафични данни – данни, необходими за предоставяне на електронни съобщителни услуги, за таксуване, за формиране на сметките на потребителите, както и за доказване на тяхната достоверност;
- б. данни, необходими за изготвяне на подробна писмена информация за ползваните услуги заедно с първичен счетоводен документ.

**97.3.** Права на потребителите – субекти на данни

**97.3.1.** При и по повод сключване на индивидуални договори и предоставяне на услуги А1 обработва личните данни за потребителите – физически лица, в качеството си на администратор по смисъла на Регламент (ЕС) 2016/679 на европейския парламент и на съвета от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните или ОРЗД).

**97.3.2.** Обработването на лични данни от страна на А1 се осъществява под надзора на Комисия за защита на личните данни (КЗЛД) – София 1592, бул. „Проф. Цветан Лазаров” № 2.

**97.3.3.** Потребителите – физически лица – имат следните права:

- а. Информированост във връзка с обработването на личните им данни;
- б. Достъп до личните им данни, в което обаче не се включва правото на получаване на копия на документи или на други носители с обработваните лични данни;
- в. Коригиране на личните им данни, ако са неточни;
- г. Изтриване на личните им данни;
- д. Ограничаване на обработването на личните им данни;
- е. Възражение спрямо обработването на личните им данни, когато същото се извършва на основание легитимен интерес;

ж. Право на защита по съдебен или административен ред (пред КЗЛД), в случай, че правата им по ОРЗД са били нарушени.

**97.4.** А1 поддържа и предоставя на потребителите – физически лица – пълна и актуална информация във връзка с обработването на лични данни на потребителите – физически лица – в „Политика за защита на личните данни на „А1 България“ ЕАД, (“Политика”), публикувана на [www.a1.bg](http://www.a1.bg) , като при всяко изменение на Политиката А1 се задължава да публикува нейното актуално съдържание на интернет страницата си. В Политиката са описани:

- а. категориите лични данни, както и съответните цели за тяхното обработване;
- б. правните основания за обработване на лични данни;
- в. информация за източника на личните данни – в случай че А1 получава данни от трети лица;
- г. съществуването на автоматизирано вземане на решения, включващо профилиране;
- д. сроковете за съхранение на лични данни или критериите за тяхното определяне;
- е. получателите или категориите получатели на лични данни;
- ж. координатите за връзка с А1 и определеното от него длъжностно лице по защита на данните;
- з. условията и начините за упражняване на правата по ОРЗД, в това число за правото на жалба до КЗЛД;
- и. друга информация, предвидена в ОРЗД.

## **XV. ПРОМЕНИ В ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ**

**98.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Настоящите Общи условия могат да бъдат изменяни и допълвани по инициатива на А1 или друг, предвиден в действащото законодателство ред.

**99.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) .

**100.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Промените на Общите условия имат действие спрямо всички Абонати, които към датата на влизане в сила на тези промени имат действащ Договор за услуги с А1.

**100.1.** (Изм. – в сила от 30.3.2012 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; отм. в сила от 05.05.2021 г. )

**100.2.** (Изм. – в сила от 30.3.2012 г.; отм. в сила от 05.05.2021 г.)

**100.3.** (Нова – в сила от 20.03.2017 г.; отм. в сила от 05.05.2021 г.)

## **XVI. РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ**

**101.** (Изм. – в сила от 11.04.2014 г; доп. – в сила от 30.05.2016 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Спорове между страните по Договора за услуги и по настоящите Общи условия могат да се решават по реда за разглеждане на предложения, жалби и молби, описан в приложимите за съответната услуга общите условия, по реда за извънсъдебно разрешаване на спорове, предвиден в действащото законодателство (вкл. пред компетентния регулаторен орган)

или пред компетентния съд. Съдействието на Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения може да бъде поискано след като спорът е отнесен за решаване от А1 и е налице решение – адрес: гр. София 1000, ул. Вrabча № 1, ет.3-5, тел. 02/ 9330 565, интернет страница [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg) ; e-mail: [adr.els@kzp.bg](mailto:adr.els@kzp.bg) . Когато спорът се отнася до договори за онлайн продажби или услуги за решаването му може да се ползва Електронната платформа за онлайн решаване на потребителски спорове: <http://ec.europa.eu/odr> .

## **XVII. ЗАМЕСТВАНЕ НА СТРАНА**

**102.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Без предварително писмено съгласие на другата страна, никоя страна няма право да прехвърля всички или част от своите права и задължения по тези Общи условия или договора за услуги. Прехвърлянето на права към свързано лице на А1 по смисъла на Търговския закон, не изисква съгласие на другата Страна.

## **XVIII. ПРИЛОЖИМО ПРАВО**

**103.** При прилагането и тълкуването на настоящите Общи условия се прилага българското законодателство.

## **IX. ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

**104.** (Нова – в сила от 20.03.2017 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Измененията и допълненията на точки 10.1, 10.3, 67а, 82 и 100.3 от 20.03.2017 г. заменят действащите до тази дата Условия за достъп до отворен Интернет чрез фиксираната мрежа на А1, които са в сила от 30 април 2016 г. и са публикувани на интернет страницата на А1.

**105.** (Нов в сила от 05.05.2021 г.) При несъответствие между разпоредби в договора и разпоредби в Общите условия, имат сила тези в договора.