

**ОБЩИ УСЛОВИЯ НА „НЕКСКОМ – БЪЛГАРИЯ“ ЕАД ЗА  
ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ НА УСЛУГАТА  
ДОСТЪП ДО ГЛАСОВА ТЕЛЕФОННА УСЛУГА ЧРЕЗ ОБЩЕСТВЕНИ  
ТЕЛЕФОННИ АПАРАТИ**

**I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ.**

Т. 1. С настоящите Общи условия се уреждат взаимоотношенията между „НЕКСКОМ – БЪЛГАРИЯ“ ЕАД (по-долу НЕКСКОМ), със седалище и адрес на управление в гр. София, ул. „Крум Попов“ № 75, ет. 4, притежаващо Удостоверение за регистрация по Обща лицензия № 204-05984/16.05.2006 г. за осъществяване на далекосъобщения при предоставяне на услугата достъп до гласова телефонна услуга чрез обществени телефонни апарати на територията на Република България и крайните потребители на посочената услуга (по-долу ПОТРЕБИТЕЛИ).

Т. 2. ПОТРЕБИТЕЛ на услугата достъп до гласова телефонна услуга чрез обществени телефонни апарати (Услугата) е всяко лице, ползващо срещу заплащане обществените телефонни апарати, включени към централизирана система за управление и контрол, като всеки един от тях е свързан към обществената далекосъобщителна мрежа за предоставяне на фиксирана гласова телефонна услуга на НЕКСКОМ.

Т. 3. Настоящите Общи условия са задължителни за НЕКСКОМ и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, от момента на тяхното съгласуване от страна на Комисията за регулиране на съобщенията (КРС), като представляват неразделна част от индивидуалния договор, сключен между страните.

Т. 4. НЕКСКОМ има право да осъществява далекосъобщителна дейност – предоставяне на Услугата, посредством собствената си обществена далекосъобщителна мрежа за предоставяне на фиксирана гласова телефонна услуга.

Т. 5.1. Услугата се предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ единствено и само посредством крайни далекосъобщителни устройства (КДУ), по смисъла на § 1, т. 16 от Допълнителните разпоредби на Закона за далекосъобщенията (ЗД) /Обн. ДВ бр. 88/2003г./, които са с оценено съответствие по смисъла на Наредбата за съществените изисквания и оценяване на съответствието на радиосъоръжения и крайни далекосъобщителни устройства (Обн. ДВ бр. 79/2002 г.).

5.2. КДУ са собственост на НЕКСКОМ и се монтират единствено и само от служители на дружеството. Не се допуска прикачване към фиксираната обществена далекосъобщителна мрежа на НЕКСКОМ от други лица, различни от служители на дружеството, както и на КДУ, които не са собственост на НЕКСКОМ и не отговарят на изискванията по предходната алинея.

Т. 6. НЕКСКОМ предлага Услугата на територията на Република България, за което е получил регистрация от Комисията за регулиране на съобщенията в съответствие с действащата нормативна уредба.

## **II. УСЛУГА, ПРЕДОСТАВЯНА ОТ НЕКСКОМ.**

Т. 7. 1. НЕКСКОМ предоставя услугата достъп до гласова телефонна услуга чрез обществени телефонни апарати, свързани с обществената му далекосъобщителна мрежа.

7.2. При предоставянето на услугата, НЕКСКОМ осигурява параметри за качество на обслужване, заложи в Индивидуална лицензия № 116А-02667/15.10.2004 г., изм. № 116А-02667-01/10.03.2005 г., изм. № 116А-02667-02/12.09.2005 г., изм. № 116А-02667-03/14.10.2005 г. за осъществяване на далекосъобщения чрез обществена фиксирана далекосъобщителна мрежа и предоставяне на фиксирана гласова телефонна услуга, определени съгласно ETSI EG 201769, а именно:

7.2.1. Брой на повреди на линии – до 12 %;

7.2.2. Време за отстраняване на повреди – до 24 часа;

7.2.3. Процент на неуспешни повиквания – до 0,5 %;

7.2.4. Време за установяване на връзка – до 30 секунди;

7.2.5. Време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания за услуги чрез оператор – до 20 секунди;

7.2.6. Време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания към телефонни справочни услуги – до 20 секунди.

## **III. ДОГОВОР ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.**

Т. 8.1. С цел предоставянето на услугата се сключва договор между НЕКСКОМ и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ. Договорът е неформален, комутативен и възмезден.

8.2. Договорът се счита сключен с постигане на простото съгласие за ползване на услугата при публично обявени ценови условия и извършване на недвусмислени конклюдентни действия за сключването на договора. С цел избягване на противоречивост под „конклюдентни действия“ по смисъла на настоящите Общи условия се разбира: а) Поставянето на законни платежни средства (монети) или особени жетони в специално направени хранилници в обществени телефонни апарати; б) Закупуването на предплатени карти (независимо от материалния носител и технологията за оторизиране на достъпа – магнитна лента, чип или ПИН код) от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ; в) Осъществяването на гласово телефонно повикване от обществена телефонна кабина, където е монтиран общественият телефонен апарат.

8.3. В зависимост от избраният начин за ползване на услугата и респективно възможностите за нейното предлагане, договорът между страните има своето действие, докато: а) Електронната система на общественият телефонен апарат с монети или жетони отчита наличен кредит; б) Електронната система на общественият телефонен апарат с предплатена карта отчита кредит; в) Приключване на изходящо повикване чрез осъществено разпадане на връзката от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ и заплащане цената на договора.

#### IV. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА НЕКСКОМ.

Т. 9. 1. НЕКСКОМ има право:

9.1.1. Да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ услугата по раздел II от тези Общи условия, посредством обществени телефонни апарати, използващи монети или предплатени карти (независимо от материалния носител и технологията за оторизиране на достъпа – магнитна лента, чип или ПИН код) или посредством обществени телефонни апарати, монтирани в обществени телефонни кабинки;

9.1.2. Да инсталира обществени телефонни апарати и съответната централизирана система за управление и контрол;

9.1.3. Да получава възнаграждението по договора срещу предоставена услуга;

9.1.4. На обществено достъпни места да поставя указания и инструкции за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по повод правилното използване на КДУ и коректното отчитане на разходваните/дължимите суми по договора;

9.1.5. Да прекъсва временно предоставянето на услугата при извършване на профилактични прегледи, ремонти, настройки и развитие на мрежата си, след предварително уведомяване на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, публикувано в подходящ срок на Интернет страницата на НЕКСКОМ или в един национален ежедневник. В уведомлението се посочват и сроковете за прекъсването или влошеното качество на услугата;

9.1.6. Да изключи временно КДУ в случай на установена техническа повреда и/или злоумишлени включвания в мрежата на НЕКСКОМ през КДУ;

9.1.7. Да прекрати незабавно достъпа до мрежата си, респективно ползването на услугата, в случай, че:

А) Бъде констатирано неправомерно използване на мрежата за постигане на забранени от закона цели;

Б) Се установи нарушение на настоящите Общи условия от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

9.2. НЕКСКОМ е длъжен:

9.2.1. Да извършва далекосъобщителната дейност в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в Република България стандарти и други технически спецификации, изисквания за електромагнитна съвместимост, правилата и техническите изисквания за безопасност, така че да са гарантирани:

А) Безопасността на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, обслужващия персонал, околната среда и живота и здравето на хората, както при нормални условия на работа, така и при неизправност;

Б) Качеството на услугите.

9.2.2. Във връзка с изпълнението на задължението по предходната точка, НЕКСКОМ е длъжен:

А) Да използва само далекосъобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съобразно действащите нормативни актове в областта;

Б) Да използва далекосъобщителните устройства само по предназначението и начина, определени от производителя;

В) Да използва технически изправни далекосъобщителни устройства;

Г) Да не изменя техническите характеристики на използваните далекосъобщителни устройства.

9.2.3. Да осигурява непрекъсната, надеждна и качествена работа на мрежата си 24 часа в денонощието и 7 дни в седмицата;

9.2.4. Да предоставя услуги на всички ПОТРЕБИТЕЛИ при условията на равнопоставеност;

9.2.5. Да не предоставя на трети лица информация, отнасяща се до ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, без тяхното изрично съгласие, с изключение на случаите, когато информацията се предоставя при направено законосъобразно искане на съответните компетентни органи;

9.2.6. Да отстранява повредите, дължащи се на външни причини и привеждане на мрежата в състояние на нормална работа във възможно най-кратък срок, след отпадане на причините;

9.2.7. Да отстранява възникнали повреди в мрежата си при нормални условия на работа в срок от 24 часа от уведомяването по телефон или електронна поща;

9.2.8. НЕКСКОМ определя следните телефон и електронен адрес, на които приема уведомления от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за повреди, прекъсвания и др., като води електронен регистър с дата и час на заявяване, причина и време за тяхното отстраняване:

Телефон: 02/490 1 490

E-mail: [helpdesk@nexcom.bg](mailto:helpdesk@nexcom.bg)

9.2.9. Да уведомява чрез Интернет страницата си [www.nexcom.bg](http://www.nexcom.bg) във възможно най-кратък срок ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за ограничения в предоставянето на услугата, наложени от компетентен държавен орган при извънредни обстоятелства или във връзка с националната сигурност и отбраната на страната;

9.2.10. Да гарантира тайната на съобщенията и защитата на личните данни при осъществяване на далекосъобщенията съгласно гл. XIV от ЗД и разпоредбите на Закона за защита на личните данни;

9.2.11. Да свърже всички инсталирани от него обществени телефонни апарати към централизирана система за управление и контрол;

9.2.12. Да води отчет за техническото състояние на всички обществени телефонни апарати, както и за обема на трафика. Данните подлежат на съхранение за срок не по-малък от 12 месеца;

9.2.13. Да осигурява достъп до услугите за спешни повиквания към службите „Спешна медицинска помощ“, Национална служба „Полиция“ и Национална служба „Пожарна и аварийна безопасност“ безплатно;

9.2.14. Да инсталира обществени телефонни апарат, които предоставят специални условия за обслужване на крайни потребители от различни инвалидни групи. За целта обществените апарати следва да са със стандартни технически характеристики, въведени във всеки обществен телефонен апарат за тази цел;

9.2.15. Да приема и води в електронен регистър писмените жалби относно предоставяната далекосъобщителна услуга. Жалбите се разглеждат от НЕКСКОМ и на тях се отговаря в писмен вид в едномесечен срок от завеждането им в регистъра. Регистърът се води при спазване на действащите правила за защита на личните данни, като информацията за подадените жалби, както и за предоставените отговори по всяка от тях се съхранява за срок от 12 месеца;

9.2.16. При кризи, при въвеждане на режим „военно положение, режим „положение на война“ или извънредно положение по Т. 60а от Закона за отбраната и въоръжените сили на Република България: а) да оказва съдействие на компетентните органи за осигуряване на далекосъобщения чрез съоръженията, които остават под контрола на НЕКСКОМ; б) да изпълнява изискванията на компетентните органи за ограничаване използването на обществените телефонни апарати в определено от тях време.

## **V. ОТГОВОРНОСТ НА НЕКСКОМ.**

Т. 10. 1. НЕКСКОМ не носи отговорност за:

10.1.1. Качеството на услугата, освен ако причината не е в мрежата;

10.1.2. Начинът, по който ПОТРЕБИТЕЛЯТ използва КДУ и за всички последици от това, като например неспособността на ПОТРЕБИТЕЛЯ да установи връзка с мрежата, освен ако причината за това е в отговорностите на НЕКСКОМ;

10.2. НЕКСКОМ носи отговорност:

10.2.1. При необходимост, свързана с националната сигурност, да осигури възможност за осъществяване на наблюдение и достъп до централизираната система за управление и контрол от страна на специализираните органи на Министерството на вътрешните работи;

10.2.2. За нуждите на националната сигурност и отбраната на страната да предоставя при поискване, но не по-често от веднъж в годината на КРС информация относно предоставяната услуга и информация за настъпили разширения, модернизации и промени, както и перспективите за развитие.

## **VI. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.**

Т. 11. 1. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат следните права:

11.1.1. Да използват услугата по раздел II, съгласно тези Общи условия и Обща лицензия № 204/07.06.2004 г. за осъществяване на далекосъобщения при предоставяне на услугата достъп до гласова телефонна услуга чрез обществени телефонни апарати (Обн. ДВ бр. 56/2004 г., изм. И доп. ДВ бр.104/2005 г.) /Общата лицензия/;

11.1.2. Да уведомяват НЕКСКОМ по начина, указан в Т. 9.2.8. от тези Общи условия, за проблеми, свързани с ползването на услугата;

11.1.3. Да подават до НЕКСКОМ и КРС молби, жалби и предложения и да получават отговори на тях в писмен вид в срока по Т. 9.2.15 от тези Общи условия.

11.2. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат следните задължения:

11.2.1. Да се запознаят с настоящите Общи условия преди ползването на услугата;

11.2.2. Да спазват тези Общи условия;

11.2.3. Да ползват само онези КДУ, инсталирани от НЕКСКОМ;

11.2.4. Да ползват услугата само за постигане на незабранени от действащите в Република България нормативни актове цели и намерения, в съответствие с

конституционно регламентираното право на всеки гражданин или юридическо лице да търси, получава и разпространява информация;

11.2.5. Да спазва указанията, инструкциите и предписанията на НЕКССКОМ за правилно използване на КДУ и коректното отчитане на разходваните/дължимите суми по договора;

11.2.6. Да не предприемат действия, насочени към неправомерно възпрепятстване на достъпа до мрежата на други ПОТРЕБИТЕЛИ или ползването на услугата от другите ПОТРЕБИТЕЛИ;

11.2.7. Да не извършват действия, които да влошат качеството на услугата, предоставяна от НЕКССКОМ;

11.2.8. Да заплащат определените от НЕКССКОМ цени по начини, посочени в раздел VIII от тези Общи условия;

11.2.9. При ползването на услугата да не предават съобщения, съдържащи заплаха за физическата цялост и телесната неприкосновеност на индивида, накърняващи доброто име на друго или призоваващи към насилствена промяна на конституционно установения ред, към извършване на престъпление, към насилие или разпалване на расова, национална, етническа или религиозна вражда. Да не предават лъжливи съобщения за настъпили аварии, природни бедствия, пожари, терористични актове, нужда от медицинска помощ и други;

11.2.10. При ползването на услугата да не нарушават каквито и да било имуществени права и законни интереси на трети лица.

## **VII. ОТГОВОРНОСТ НА СТРАНИТЕ.**

Т. 12. Всяка от страните отговаря за вреди, причинени на другата страна, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия. Отговорността се реализира по общия ред.

## **VIII. ЦЕНИ, УСЛОВИЯ И ФОРМИ ЗА ЗАПЛАЩАНЕ НА УСЛУГАТА.**

Т. 13.1. Всички дължими възнаграждения за ползване на услугата се заплащат съгласно действащия ценоразпис (Тарифа) на НЕКССКОМ.

13.2. Отчитането на ползването на услугата се извършва импулсно. Размерът на един импулс е определен в Тарифата.

Т. 14. За всяко осъществено плащане във връзка с ползването на услугата НЕКССКОМ издава на ПОТРЕБИТЕЛЯ индивидуален разходооправдателен документ, съобразно действащото данъчно и счетоводно законодателство. В случай, когато това е възможно, данните, необходими за разплащането се съхраняват от НЕКССКОМ до издаването на съответния разходооправдателен документ.

Т. 15. НЕКССКОМ има право да променя цените на предоставяната услуга по реда на ЗД и подзаконовите нормативни актове по прилагането му.

Т. 16. НЕКССКОМ прави публична ценовата листа (Тарифа) за предоставяните от него услуги, като я предоставя на разположение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на общодостъпни места, вкл. във всеки свой обект с общодостъпни обществени телефонни кабинети, където са инсталирани обществени телефонни апарати.

Т. 17. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ заплащат ползването на услугата съобразно разновидностите обществени телефонни апарати, инсталирани от НЕКСКОМ:

17.1. Посредством монети или особени жетони в специално направени хранилници в обществени телефонни апарати;

17.2. Посредством закупуването на предплатени карти (независимо от материалния носител и технологията за оторизиране на достъпа – магнитна лента, чип или ПИН код), издадени от НЕКСКОМ;

17.3. Посредством плащане в брой или чрез дебитна/кредитна банкова карта в общодостъпни обществени телефонни кабинки. Заплащането се извършва, след като ползването на услугата е приключило и автоматичната отчитаща система е спряла окончателно отброяването на съответните единици.

## **IX. РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ.**

Т. 18.1. Спорове между НЕКСКОМ и ПОТРЕБИТЕЛ се решават чрез непосредствени преговори между тях.

18.2. При непостигане на съгласие, всяка от страните може да поиска съдействие от КРС или да отнесе спора за разрешаване пред компетентния български съд.

## **X. ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПЪЛНЕНИЯ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ.**

Т. 19.1. НЕКСКОМ може да внася промени в Общите условия по предложение на ПОТРЕБИТЕЛИ, по инициатива на КРС или по своя инициатива. Всяка една промяна подлежи на съгласуване с КРС.

19.2. НЕКСКОМ прави публични Общите условия в седмодневен срок след съгласуването или изменението им, съгласно Т. 27, ал. 2 от Общата лицензия.

19.3. НЕКСКОМ прави Общите условия публични за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си, като ги поставя на подходящи общодостъпни места, включително във всяка своя служба на територията, на която предоставя услугите, през целия период на действие на Лицензията и предоставя достъп до тях на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

## **XI. ПРИЛОЖИМ ЗАКОН.**

Т. 20. За всички въпроси, ненамерили разрешение в настоящите Общи условия, приложение намират разпоредбите на действащото българско законодателство.

*Настоящите Общи условия са съгласувани от КРС с Решение № 1805/05.09.2006 г.*