

**ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ДОГОВОРА С КРАЙНИ ПОТРЕБИТЕЛИ НА „Варна Нет“ ООД – предприятие, което има право да предоставя ФИКСИРАНА ГЛАСОВА ТЕЛЕФОННА УСЛУГА на територията на Република България и достъп до Интернет**

**Варна Нет ООД- централен офис- гр.Варна, ул.Цар Симеон I 25, офис 601, тел. 052/953 953 , национален телефон 0700 33 999, ел.поща info@varna.net**

**в сила от 25.05.2018**

## 1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. С настоящите ОБЩИ УСЛОВИЯ се уреждат взаимоотношенията между „Варна Нет“ ООД (Варна Нет), със седалище и адрес на управление гр. Варна, ул.Цар Симеон I 25 , ет.б, притежаващо разрешение за осъществяване на далекосъобщения чрез обществена фиксирана далекосъобщителна мрежа и предоставяне на фиксирана гласова телефонна услуга чрез нея с потребителите на фиксирани гласови телефонни услуги и Интернет(наричани по-долу „услуги“), предоставяни от Варна Нет.
- 1.2. „Потребител“ е всяко юридическо или физическо лице, както и всеки друг правен субект, действащ на територията на Република България и/или създаден, съгласно действащото законодателство на Република България, включително Абонат и Краен потребител, което ползва или заявява ползване на Услугата;
- 1.3. Даряваща мрежа“ е мрежата на абонамента, от която номерът се пренася. Тя може да е или да не е мрежата на държателя на обхвата от номера; „Даряваща мрежа“ е мрежата, от която номерът се пренася. Тя може да е или да не е мрежата на държателя на обхвата от номера.
- 1.4. „Доставчик“ е предприятие, предоставящо обществена фиксирана телефонна услуга;
- 1.5. „Домейн на преносимостта“ са мрежите на доставчиците на обществена фиксирана телефонна услуга, в които се осъществява преносимост на номерата;
- 1.6. „Даряващ доставчик/Донор“ е доставчикът, от чиято мрежа географският номер се пренася в друга мрежа.
- 1.7. „Мрежа на държателя на обхвата от номера“ е мрежата на доставчика, на който Комисията е предоставила номера от ННП, част от които е пренесеният номер.
- 1.8. „Единен европейски номер за спешни повиквания 112“ (ЕЕН 112) е единен европейски телефонен номер, определен в Националния номерационен план, който се използва при необходимост от спешна помощ при различни рискове за живота, здравето, сигурността и имуществото на гражданите;
- 1.9. „Краен потребител“ е потребител, включително и Абонат, който не предоставя обществени електронни съобщителни мрежи или обществени електронни съобщителни услуги, по смисъла на Закона за електронните съобщения (ЗЕС), чрез Мрежата;
- 1.10. „Крайни електронни съобщителни устройства“ са продукти или части от тях, предназначени за свързване към интерфейсите на Мрежата на Варна Нет;
- 1.11. „Мрежа“ е обществената електронна съобщителна мрежа на Варна Нет, чрез която се предоставя фиксирана телефонна услуга на Крайни потребители;
- 1.12. „Нетипичен трафик“ е трафик, чийто обем значително (повече от 3 пъти) надвишава обема на трафика, реализиран добросъвестно през предходни периоди и/или трафик, който включва обаждания с приблизително еднакво времетраене, осъществявани 5 (пет) или повече пъти в рамките на 12 (дванадесет) часа към един и същ номер;
- 1.13. „Неактивен номер“ е номер, чието ползване е прекратено или ограничено, преди подаване на заявлението за преносимост.
- 1.14. „Номер“ е географски номер от Националния номерационен план, част от цифрите, на който имат географско значение и който е част от предоставения номерационен ресурс на Доставчик, предоставен за ползване от Доставчика на Абонат/Краен потребител;
- 1.15. „Приемаща мрежа“ е мрежа, която приема номера и чрез която Абонатът или Потребителят ползва съответните услуги след завършване на процеса на пренасяне.
- 1.16. „Приемащ доставчик“ е Доставчикът, в чиято мрежа се пренася географският номер;
- 1.17. „Пренесен номер“ е национално значим географски номер, чрез който се предоставя достъп до фиксирана телефонна услуга, който е бил подложен на пренасяне от мрежата на един Доставчик в мрежата на друг Доставчик от Домейна на преносимост;
- 1.18. „Преносимост на номерата“ е процес, който позволява на Абонатите/Крайните потребители на предприятията – доставчици на фиксирана телефонна услуга да запазват номерата си при смяна на Доставчика с друг Доставчик, предоставящ фиксирана телефонна услуга в същия географски код или връщането му в мрежата на държателя на обхвата от номера, както и възможността на Абонатите/Крайните потребители да запазят предоставения им Номер при промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление;
- 1.19. „Прозорец на преносимостта“ е определен период от време в процеса на пренасяне на номер, от момента на активиране на достъпа на Крайния потребител до приемащата мрежа до момента на деактивиране на достъпа на Крайния потребител до даряващата мрежа и актуализиране на базите данни на всички предприятия с номера за направление към приемащата мрежа;
- 1.20. „Работен ден“ – е всеки ден от понеделник до петък от 9.00 до 17.00ч с изключение на националните и официални празници, и неработните дни, определени със закон или с акт на Министерски съвет.
- 1.21. „Телефонна справочна услуга“ е електронна съобщителна услуга, даваща възможност на осъществяващия повикване Краен потребител да получи информация за телефонния номер на Абонат по подадени данни за индивидуализация на Абоната – име, а когато е необходимо – адрес;
- 1.22. „Телефонен указател“ е специализирана база данни в печатна и/или електронна форма, издавана и актуализирана при спазване условията на Наредба № 5/13.12.2007 г. за условията и реда за издаване на телефонни указатели, включително работата с базите данни, тяхното прехвърляне и ползване, както и предоставяне на телефонни справочни услуги;
- 1.23. „Услуга“ или „Услуги“ е обществена телефонна услуга с определено качество, предоставяна между фиксирани крайни точки на обществена електронна съобщителна мрежа, предоставяна чрез Мрежата и/или достъп до Интернет
- 1.24. „Номер със специфичен анализ“ – номер, използван за услуги чрез интелигентна платформа, при който пренасянето е свързано с преконфигуриране.

## 2. ДОГОВОР ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИТЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИ

- 2.1. Взаимоотношенията между Варна Нет и Потребителите се уреждат с писмени договори.
- 2.2. Настоящите Общи условия са неразделна част от договорите.
- 2.3. При сключването на договор Потребителят е длъжен да посочи идентификационните си данни и да удостовери верността

им чрез предоставяне на Варна Нет на следните документи:

2.3.1. За физически лица – документ за самоличност;

2.3.2. За юридически лица – (а) ЕИК, решение за регистрация или друг еквивалентен документ, ако юридическото лице е вписано в съдебен или друг регистър на компетентен орган, (б) документ за самоличност на представляващия юридическото лице или пълномощно от изрично упълномощено лице (в) удостоверение за актуално състояние (г) документ за данъчна регистрация /когато е приложимо/ (д) документ за регистрация по Булстат / когато е приложимо/

2.4. При промяна на данните по т. 2.3. Потребителят следва да уведоми Варна Нет за настъпилата промяна в срок от 7 дни.

2.5. Варна Нет има право писмено да упълномощава трети лица да сключват от негово име договори с Потребители, желаещи да ползват предоставяните от Варна Нет услуги, да извършват дейности по упражняване на негови права и/или изпълнение на негови задължения по съответни договори, както и да събират плащания от Потребителите по договорите за услуги от негово име. Варна Нет има право да прехвърля вземанията си от дължими плащания на трети лица.

2.6. Потребителите нямат право да прехвърлят на трети лица изцяло или частично правата и/или задълженията си по писмения си договор с Варна Нет, освен ако последният е дал предварително изричното си писмено съгласие за осъществяване на прехвърлянето.

### 3. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ВАРНА НЕТ

3.1. Варна Нет предоставя чрез своята обществена далекосъобщителна мрежа фиксирани гласови телефонни и интернет услуги в съответствие с издадените му разрешения както следва:

3.1.1. Фиксирани гласови телефонни услуги услугите осигуряват възможност на Потребителя да осъществява селищни, междуселески и международни повиквания, както и повиквания към мобилни телефонни мрежи. Варна Нет осигурява и безплатен достъп на Потребителя до услугите за спешни повиквания на телефон 112.

Варна Нет осигурява маршрутизирането на повикванията на Потребителя чрез директното взаимно свързване на своята далекосъобщителна мрежа с мрежите на другите фиксирани и мобилни телекомуникационни оператори. Това осигурява високо качество и надеждност на предлаганите услуги.

За ползване на услугата „Варна Нет“ ООД предоставя вторично на потребителя един или повече номера от номерационния си план. Като средство за предоставяне на фиксираната телефонна услуга, Варна Нет може да разположи крайно оборудване за достъп при съоръженията на Потребителя. По реда на настоящите Общи условия Варна Нет предоставя право на Крайния потребител да запази номера си при промяна на Доставчика на фиксирана телефонна услуга.

#### 3.1.2. Достъп до Интернет

3.1.3. Електронна поща /имейл/- услуга за предоставяне на достъп до електронна пощенска кутия за съхранение на електронни писма, обединени в една или повече логически групи /домейни/. Услугата „Електронна поща“ включва „филтриране на нежелана поща“ и „филтриране на поща, съдържащ злоумишлен код“ В зависимост от техническата възможност, електронни съобщения, идентифицирани по тези две функции, могат да бъдат върнати, изтрети, преместени в друга директория или съответно обозначени. „Варна Нет“ ООД не може да гарантира, че по всяко време коректно ще идентифицира всяко подобно съобщение - нито по отношение вярно разпознаване на съобщения, подлежащи на филтриране, нито по отношение филтриране на съобщение, неподлежащи на филтриране.

ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се съгласяват, че електронна поща, изпратена чрез Услугата E-Mail, може да не достигне до крайния получател, по причини, независещи от „Варна Нет“ ООД. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се съгласяват, че „Варна Нет“ ООД ще приема от тяхно име само съобщения, чиято големина не надвишава свободното пространство в пощенската кутия, за която е предназначено. „Варна Нет“ ООД не следи наличното свободно място в пощенските кутии. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се съгласяват, че проследяването в пощенските им кутии да има достатъчно свободно място е изцяло техен ангажимент.

3.1.4. Ползване на Интернет име (Domain Name) - „Варна Нет“ ООД предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ за ползване Интернет име (Domain Name), което предварително е регистрирал на свое име и за своя сметка. „Варна Нет“ ООД предоставя Интернет имена само от онези групи (зони), в които има право да регистрира имена. Интернет име се предоставя за ползване само, ако към момента не е заето от друг ползвател.

3.2. Варна Нет предоставя Услугата с качество, отговарящо на следните показатели:

1. факторът за оценка на преноса на глас (R фактор) е не по-малък от 75;
2. еднопосочното закъснение е не по-голямо от 150 ms;
3. броят на повредите на абонатна линия е до 12%;
4. времето за отстраняване на повреди е 24 часа;
5. процентът на неуспешни повиквания е до 0,5%;
6. времето за установяване на връзка е до 30 секунди;
7. времето за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания за услуги чрез оператор е до 20 секунди;
8. времето за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания към телефонни справочни услуги е до 20 секунди;
9. процентът на жалби относно коректността на сметките е до 1% на 1 000 издадени сметки.

3.3. Услугите, които Варна Нет се задължава да предостави, се посочват изчерпателно в сключения договор с Потребителя.

3.4. Видовете услуги, ползувани от Потребителя по даден договор, могат да бъдат изменяни чрез допълнителни споразумения между Варна Нет и Потребителя, които стават неразделна част от договорите.

3.5. Предоставянето на услугите следва да започне до 20 работни дни след влизане на договора в сила, освен ако в договора не е уговорено друго.

#### 3.6.3.6. Гарантиране на достъп до отворен интернет

3.6.1. Варна Нет третира еднакво еквивалентните категории трафик на данни.

3.6.2. Дейността на Варна Нет е приведена в съответствие с всички нормативни изисквания относно управлението на трафика, поддържането на качеството на достъпа до интернет и предоставянето на достъп до съдържание, приложения и услуги.

3.6.3. Скоростта и качеството на услугите за достъп до интернет зависят от типа технология, вида на ползваното устройство, натовареността на мрежата, едновременното ползване на услугата от няколко устройства, архитектурни и географски

особености и други.

3.6.4. Ограничения по отношение на достъпа до и/или ползването на услуги могат да съществуват във връзка с необходимост от управление на трафик или заявени от потребителя допълнителни услуги. Варна Нет не носи отговорност за влошено качество на предоставяните услуги, което е в резултат от хардуерните и/или софтуерни характеристики на крайното устройство на потребителя или особености на неговото конкретно местоположение.

3.6.5. Варна Нет изпълнява стриктно нормативните актове на ЕС и на националното законодателство, което е в съответствие с правото на Съюза, свързани със законосъобразността на съдържанието, приложенията или услугите, или относно обществената сигурност, включително наказателното право, което изисква например блокирането на определено съдържание, приложения или услуги. Въз основа на тези изисквания Варна Нет извършва управление на трафика съгласно изискванията на действащото законодателство.

3.6.6. Варна Нет третира еднакво целия трафик при предоставянето на услуги за достъп до интернет, без дискриминация, ограничение или намеса, независимо от подателя и получателя, съдържанието, до което е получен достъп или което е разпространено, използваните или предоставените приложения или услуги и използваните крайни устройства. Извън това, Варна Нет може да прилага разумни (прозрачни, недискриминационни и пропорционални, основани на обективно различни технически изисквания за качество на услугите на специфични категории трафик) мерки за управление на трафика. В тези мерки не се включва наблюдение на специфичното съдържание и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото.

3.6.7. Варна Нет няма да предприема мерки за управление на трафика, които надхвърлят мерките, посочени във втора алинея (в това число – да блокира, забавя, променя, ограничава, упражнява намеса, влошава качеството или да дискриминира специфично съдържание, приложения или услуги или специфични категории от тях), с изключение на случаите, когато това е необходимо, и докато трае необходимостта, с цел спазване на нормативни актове, актове на държавни органи, съдебни органи и други публични органи, както и спазване на мерки, предвидени със закон; с цел запазване сигурността и целостта на мрежата, крайните устройства и предоставяните услуги; за предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата и смекчаване на последствията от извънредни или временни претоварвания на мрежата. Предприетите мерки за управление на трафика може да засегнат неприкосновеността на личния живот и защитата на личните данни на потребителите съобразно приложимото законодателство.

3.6.8. Мерките за управление на трафика може да обхващат обработване на лични данни, единствено ако това обработване е необходимо и пропорционално за постигане на описаните цели. Това обработване се извършва в съответствие с Директива 95/46/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и с Директива 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета.

3.6.9. Варна Нет 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, като в тези случаи информира абонатите за начина, по който могат да се отразят върху услугите за достъп до интернет.

3.6.10. При спор относно качеството на услугата, същото се установява чрез механизмите за наблюдение, одобрени от Комисията за регулиране на съобщенията. Варна Нет ООД не носи отговорност за влошено качество на услугата, породено от независещи от Варна нет ООД обстоятелства.

#### 4. ФИНАНСОВИ УСЛОВИЯ

4.1. Цените на услугите се определят от Варна Нет съгласно Закона за електронните съобщения. Варна Нет предоставя безплатно тази информация на потребителите си във всички свои офиси.

4.2. Варна Нет може да определя ценови пакети за услуги, както и различни цени и отстъпки в зависимост от обема на ползване на услугата, категорията на Потребителя, съвместното доброволно ползване на две или повече избрани от Потребителя услуги, както и въз основа на други обективни критерии.

4.3. Цените, определени от Варна Нет, съдържат следните компоненти:

4.3.1. Цена за свързване към обществената далекосъобщителна мрежа на Варна Нет – заплаща се еднократно в момента на сключване на договора;

4.3.2. Месечна абонаментна такса;

4.3.3. Месечна такса за наем на оборудване, предоставено от Варна Нет, ако е предоставено такава;

4.3.4. Месечна цена за проведени разговори.

4.3.5(Изм. от 6.08.2010г) Еднократна потребителска цена за преносимост на Номер/а,

ако е определена такава и в случай, че Варна Нет ООД е приемащ доставчик.

4.3.6. Годишна такса за услугата „Ползване на Интернет име“ или „Електронна поща“.

4.3.7. Месечната абонаментна такса, дължима от АБОНАТА започва да тече от датата на включване/ първоначално ползване на услугата и се приема за отчетна дата на АБОНАТА. Всеки месец на отчетната дата на АБОНАТА се формира сметка на база на включените в договора УСЛУГИ

4.4. Тарифирането на проведените разговори на Потребителя се извършва на базата на продължителността им. За продължителност на разговор се определя периода между получаването на сигнал за установяване на връзка, получен от повикваната страна (Б-потребител) и получаването на сигнал за разпадане на връзката. Разпадане на връзката може да бъде предизвикано както от А-потребител, така и от Б-потребител, като самото разпадане се счита осъществено към момента на първо прекъсване, независимо дали е предизвикано от А-потребител или Б-потребител.

4.5. Цените на услугите се посочват в действаща към момента на ползването на услугите ценова листа на Варна Нет.

4.6. Варна Нет запазва правото си да променя едностранно по всяко време ценовата си листа, като публикува информация за всяка промяна на страницата си в интернет или на достъпно място в офисите си. Варна нет предоставя безплатно

информацията за промени в ценовата си политика в своите офиси на територията на Република България. Изменението на ценовата листа влиза в сила в срок от 7 (седем) дни след оповестяването им по посочените начини.

4.7. Варна Нет издава фактура на Потребителите за ползваните услуги на отчетната дата на Потребителя. Издаването на фактури на физически лица не е задължително за ОПЕРАТОРА.

4.8. Цената за свързване към обществената далекосъобщителна мрежа на Варна Нет и месечната абонаментна такса се предплащат, като последната се включва във фактурата за ползваната услуга и се заплаща през месеца, предшестваш съответния месец за който се дължи абонаментна такса. Цената за проведените от АБОНАТА телефонни разговори извън ползваните пакетни цени за минути се формира на база изминал месец като се прилага тарифирането по т.4.1. Дължимите от АБОНАТА суми по тази точка се заплащат в сроковете по т.4.9.

4.9. Месечната абонаментна такса, месечната такса за наем на оборудване, предоставено от Варна Нет, и месечната цена за проведените разговори се заплащат от Потребителите в 15 (петнадесет)-дневен срок от отчетната дата на АБОНАТА ежемесечно.

4.10 Варна Нет има право да въвежда кредитен лимит за определени Потребители в зависимост от тяхното финансово състояние и платежоспособност. Варна Нет има право да прекъсне предоставянето на услугата на Потребителя при достигане на определен кредитен лимит. При заплащане на дължимата сума от Потребителя услугата се възобновява. При постигната договореност с абонат Варна Нет може да предостави услуга за контрол на разходите, като изпраща уведомление при достигане на договорен процент от кредитния лимит. 11. Начинът на плащане на дължимите от Потребителя суми се уговаря в договора в съответствие с наредбата на Българска народна банка за плащанията. Възможните форми на разплащане с Потребителите са в брой, по банков път или чрез електронни разплащания. В случай на просрочване на плащанията, върху задължението на Потребителя се начислява законната лихва за забава.

4.12. Неполучаването на фактура или уведомление за дължими суми не освобождава Абоната от заплащането на всички дължими суми по договора.

4.13. При поискване Варна Нет предоставя на Потребителите безплатна информация за цените на услугите и ценовите пакети.

4.14. Варна Нет съхранява точни записи от показанията на всички таксуващи системи за срок не по-малко от 6 (шест) месеца.

4.15. Варна нет предоставя безвъзмездно подробно месечно извлечение (детайлизирана сметка) за използваните през съответния таксуващ период Услуги и дължимите за тях суми. Абонатът има право изрично да заяви, че не желае да получава детайлизирана сметка. Детайлизираната сметка съдържа следната информация:

4.15.1 всички видове ползвани от Абоната Услуги през разплащателния период;

4.15.2. брой на ползваните Услуги;

4.15.3. обща стойност на всеки вид ползвани Услуги;

4.15.4. общ размер на сметката;

4.15.5. размер на данъчните начисления върху сметката, изразен както в проценти към размера на сметката, така и в абсолютни стойности;

4.15.6. размер на отчисленията, които може да се дължат на Абоната, съобразно начина на ползване на Услугите, договорен между него и Варна Нет;

4.15.7. общ размер на дължимата сума;

4.15.8. срок за плащане;

4.15.9. възможни начини за дистанционно плащане на сметката с необходимите за това данни;

4.15.10. Идентификационни данни на Варна Нет;

4.15.11. Адреси, телефони и други начини за контакти с Варна нет.

4.16. Варна Нет предоставя детайлизирана справка за ползваните телефонни услуги в електронен вид. За същата на хартиен носител има заплащане съгласно Ценоразписа. Детайлизираната справка съдържа информация за:

4.16.1. вида на ползваната услуга за всяко осъществено повикване, включително за осъществени повиквания към безплатни услуги.

4.16.2. стойността на всяко осъществено повикване;

4.16.3. датата, часа и продължителността на всяко осъществено повикване.

## 5. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ВАРНА НЕТ

5.1. Варна Нет е длъжен да предоставя услугите в съответствие с действащото законодателство на Република България, изискванията на разрешението, сключените договори с Потребителите и настоящите Общи условия.

5.2 Варна Нет е длъжен да предоставя безплатно на Потребителя достъп до услугите за спешни повиквания до прекратяване на договора по реда на Общите условия.

5.3. Варна Нет има право да получава всички дължими от Потребителите суми за предоставените им услуги.

5.4. Варна Нет има право да откаже достъп до услугите на Потребител, който има неуредени изискуеми задължения по друг договор с Варна Нет, както и в случай на непредставяне на изискуемите документи за сключване на договор съгласно т. 2.3.

5.5. Варна Нет е задължен да осъществява непрекъснато наблюдение на предоставянето на услугата. При възникване на технически проблеми в мрежата Варна Нет е длъжен да отстранява проблемите в максимално кратки срокове, съгласно т. 3.2.

5.6. Варна Нет има право да спира временно предоставянето на услугите при необходимост от провеждане на профилактични прегледи, ремонти или при действия по развитие на мрежата. Варна Нет е длъжен да уведомява предварително Потребителя за възможни прекъсвания, както и за вероятно влошено качество на предоставяните услуги. Уведомлението се извършва писмено или чрез web страницата на Варна Нет, по електронна поща, както и в офисите на Варна Нет на територията на Република България. Варна Нет се задължава да обяви и предполагаемия срок на прекъсването или влошеното качество на услугата. В случай, че профилактичните прегледи, ремонтите или действията по развитие на мрежата продължат след срока, обявен за тяхното предполагаемо завършване, на крайният потребител се възстановява или по споразумение между страните се прихваща от следващата месечна абонаментна такса, сума, определена на база месечната абонаментна такса и броя на дните, с които са просрочени профилактичните прегледи, ремонтите или действията по развитие на мрежата.

5.7. Варна Нет има право да ограничи или спре предоставянето на услугите по Договора в случай, че АБОНАТА не заплати в

сроковете по т.4.9. всички дължими суми. ОПЕРАТОРЪТ изпраща на АБОНАТА напомняне на посочена електронна поща или по друг подходящ начин, че достъпът до услугите ще бъде ограничен/прекратен в случай на неплащане в указаните срокове. Достъпът до услугите по договора се възстановяват в параметрите по договора след заплащане от страна на АБОНАТА на всички дължими суми. За времето на непредоставяне на услуги поради незаплащане в срок АБОНАТА дължи месечни такси до момента на прекратяване на договора.

5.8. Варна Нет е задължен да обявява адреси и телефонни номера за контакт с Потребителите във връзка с възникнали повреди, проблеми при ползването на услугата, условия за ползване на услугата, оплаквания и въпроси .

5.9. Варна Нет е задължен да осигурява и опазва тайната на съобщенията, предавани в процеса на използване на услугата.

5.10. Варна Нет е задължен да уведомява предварително писмено Потребителя при искане за достъп до негови помещения.

5.11. Варна Нет има право да променя абонатните номера на Потребителя, в случай че това се налага в резултат от промени в действащото законодателство, изменения и допълнения на разрешението за предоставяне на номерационен капацитет или при технологична необходимост в резултат от структурни промени в мрежата на Варна Нет. Варна Нет е задължен да уведоми засегнатия Потребител за промяната на абонатните номера.

5.12. При неспазване от страна на Варна Нет на срока за предоставяне на услугата, същият ще дължи на съответния Потребител неустойка в размер на 1% (едно на сто) от цената за свързване към мрежата на Варна Нет за всеки ден забава, но не повече от целият размер на цената на свързване.

5.13. Варна Нет не носи отговорност за прекъсване или влошаване на качеството на услугата в случаите, когато тези обстоятелства не се дължат на негово виновно поведение, като например – форсмажорни обстоятелства, както и всички други обстоятелства, които дружеството не е могло да предвиди или предотврати.

5.14. При поискване от краен потребител Варна Нет е длъжен да предостави детайлизирана справка за абонатната му сметка. Искането следва да е отправено до Варна Нет писмено и не по-късно от края на месеца, следващ месеца за който се отнася абонатната сметка. Варна Нет е задължен да предостави детайлизирана справка в срок не по-дълъг от 30 дни от датата на постъпването и завеждането по адреса на управление на Варна Нет на писменото искане от потребителя.

5.15. Отменен

5.16. Отменен

5.17. Отменен

5.18. Варна Нет има право временно да спре достъпа на Крайния потребител, при регистриран Нетипичен трафик, след като го уведоми предварително за това, до изясняване и отстраняване на причините за неговото поведение и да предложи споразумение за уреждане на възникналите парични задължения;

5.19. Варна Нет има право самостоятелно или чрез друго лице/лица да извършва първоначална и текуща кредитна оценка на Абонатите на Услугата, с оглед преценка събираемостта на вземанията. Допълнителна информация за обработката на данни, при изготвяне на кредитната оценка се съдържа в „Политиката за поверителност на Варна Нет ООД“. В зависимост от кредитната оценка, Варна Нет има право:

5.19.1. да откаже свързване към Мрежата;

5.19.2. да предостави достъп само до част от услугите;

5.19.3. да предостави достъп до Мрежата след внасяне на определена от Варна Нет гаранционна

сума;

5.20. Варна Нет има право да изиска гаранционна сума в зависимост от кредитната оценка на Абоната;

5.21. Варна Нет има право да поиска и получи достъп до помещения на Абоната, след като го уведоми за това писмено, не по-късно от три дни преди датата на искания достъп до помещения;

5.22. Варна Нет има право да получава в срок всички суми от настоящите Общи условия.

Варна нет се задължава:

5.23. да предоставя непрекъснато Услугите описани в настоящите Общи условия, съобразно техническото и технологичното развитие и съобразно инвестиционните планове за развитие на Мрежата и с необходимото качество;

5.24. във връзка с качеството на предоставяните чрез Мрежата Услуги да:

5.24.1. поддържа Мрежата и прилежащите ѝ съоръжения в техническа изправност и състояние, годни за непрекъснато и качествено предоставяне на Услуги;

5.24.2. отстранява в рамките на съществуващите технически и производствени възможности, в срок от 3 до 24 часа възникналите повреди по Мрежата и съоръженията;

5.24.3. уведомява в подходяща форма засегнатите от планираните профилактични прегледи, ремонти или действия за развитие на Мрежата Крайни потребители, когато се очаква тези мероприятия да доведат до прекъсване или влошено качество на Услугата, както и за предполагаемия срок на прекъсване или на влошаване на качеството. Уведомяването се извършва по начин, който е максимално достъпен. При възникване на вероятност от затруднения или временно спиране на предоставянето на CLI услугите Варна Нет се задължава да информира Абонатите/Крайните потребители за тези обстоятелства минимум два дни предварително, когато това е обективно възможно.

5.25. да обяви телефонен номер и адрес, на които Крайните потребители могат да съобщават за повреди и за предоставяне на информация;

5.26. в случай на необходимост, свързана с националната сигурност, отбраната на страната или при извънредни обстоятелства, Варна Нет е длъжен:

5.26.1. да предоставя възможност и да съдейства на компетентните органи за осъществяване на електронни съобщения чрез Мрежата при кризи, при обявяване на режим „военно положение“, режим „положение на война“ или режим „извънредно положение“;

5.26.2. да изпълнява изискванията на компетентните органи за ограничаване използването на Мрежата в определено време;

5.26.3. да предоставя безплатно достъп до Мрежата си на компетентните органи за съобщения и повиквания в случаите предвидени в закона;

5.26.4. да търпи невъзможността за осъществяване на електронни съобщения в случаите на тяхното блокиране с технически средства при условията, предвидени в чл. 301, ал. 3 от ЗЕС.

5.27. да осигурява безплатен достъп до ЕЕН 112 и към кратките национални номера за достъп до спешни повиквания на службите „Спешна медицинска помощ“, Национална служба „Полиция“ и Национална служба „Пожарна безопасност и защита на населението“. Варна Нет предоставя безплатен достъп по реда на предходното изречение до прекратяване на договора с

Крайния потребител;

5.28. да пази в срок не по-кратък от 6 (шест) месеца и да предоставя при поискване точни записи от показанията на таксуващата система, необходими за разплащане и за формиране на абонатните сметки след приключване на повикването или връзката;

5.29. да предоставя безплатно на Крайните потребители копия от настоящите Общи условия.

5.30. да предоставя Услугата в съответствие с действащото законодателство на Република България, Разрешението, сключените договори с Абонатите и настоящите Общи условия.

5.31. В случай че предоставя Услугата телефонен указател в електронна форма Варна нет се задължава да предоставя на Крайните потребители информация за телефонния номер само при пълно и точно подаден минимален обем от данни, които включват име (лично и/или фамилно) за Абонати физически лица, фирма съответно друго наименование за Абонати – еднолични търговци, юридически лица или други организации, а когато е необходимо и адрес или част от адрес.

5.32. В случай че предоставя телефонна справочна услуга Варна Нет се задължава да осигурява справка за съответния телефонен номер само при пълно и точно подаден обем данни. Минималният обем от данни включва име (лично и/или фамилно) за Абонати физически лица, фирма съответно друго наименование за Абонати – еднолични търговци, юридически лица или други организации, а когато е необходимо и адрес или част от адрес.

5.33. Варна Нет се задължава, да уведомява Крайните потребители за изменение на настоящите Общите условия в срок не по-кратък от един месец преди влизането им в сила, като ги публикува на Интернет страницата си и ги представи на видно място в магазините си;

5.34. Варна Нет се ангажира с предоставяне на информация за възможността за използване на функциите на електронната съобщителна мрежа при предоставяне на обществени телефонни услуги "идентификация на линията на викация" и "идентификация на свързаната линия";

5.35. да осигурява, в съответствие с действащото законодателство и подписаните процедури с другите

Доставчици от Домейна на преносимостта, възможност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ да запазват географския си

номер при промяна на доставчика на фиксирана телефонна услуга и/или при промяна на адреса си в

рамките на един географски национален код за направление.

5.36. "Варна Нет" ООД се задължава предварително и по подходящ начин /чрез кратко текстово съобщение- смс, писмо с обратна разписка, записващ се телефонен разговор, писмо по електронната поща на посочен от абоната електронен адрес за контакти и др/ да информира абоната и телефонни услуги, че ще предприеме действия по извънсъдебно събиране на негови неплатени парични задължения, включително и когато за целта ще се ползват услугите на трети лица /кредитни бюра, агенции за събиране на вземания и други/. Информацията по предходното изречение задължително съдържа и данни за точния размер на претендираните парични задължения, за основанието, от което произтичат, както и за третото лице, което ще събере вземането.

## 6. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Крайният потребител има право:

6.1. да ползва Услугите в съответствие с изискванията на настоящите Общи условия и договора за Услуги;

6.2. да иска информация от Варна Нет относно условията за ползване на Услугата;

6.3. Варна Нет предоставя безвъзмездно на абонатите детайлизирана сметка за ползваните услуги заедно с данъчна фактура, както и предоставя безвъзмездно достъп до информация в електронен вид относно месечните сметки за ползваните услуги.

Всеки потребител може :

6.3.1. да иска предоставянето на детайлизирана справка за ползваните Услуги, която може да съдържа информация за: вида на ползваната Услуга за всяко осъществено повикване, включително за осъществени повиквания към безплатни услуги; стойността на всяко осъществено повикване; датата, часа и продължителността на всяко осъществено повикване.

6.4. да сигнализира Варна Нет за констатираните от него проблеми, свързани с ползването на Услугата на обявен от предприятието номер;

6.5. с писмена молба съгласно образец, утвърден от Варна нет, да заяви изрично:

6.5.1. че желае изцяло или отчасти негови данни да бъдат включени в телефонен указател, издаван от Варна Нет, както и в обществено достъпен указател, издаван от трето лице в печатна или електронна форма, или данните му да бъдат използвани за предоставяне на телефонни справочни услуги. Абонатът може да иска проверка, промяна или заличаване изцяло или частично на вече вписани или включени данни. Упражняването на правата по настоящата точка е безплатно за Абоната;

6.5.2. искане за включване на допълнителни данни за него и други лица, ползващи съвместно с него абонатната линия, само след тяхното предварително писмено съгласие за това. За тази услуга Варна Нет може да предвиди определено заплащане. В телефонния указател се включват минимално необходими данни за: физически лица – име (лично и фамилно), адрес и телефонен номер; еднолични търговци и юридически лица – фирма, адрес и телефонен номер.

Абонатът може да поиска проверка, промяна или заличаване изцяло или частично на вече вписани или включени в телефонния указател минимално необходими данни. Заличаването изцяло или частично или промяната на вписани в телефонния указател минимално необходими данни е безвъзмездно за Абоната;

В телефонния указател могат да бъдат включени и допълнителни данни, в случай че Абонатът е поискал това, като за тази услуга Варна Нет може да предвиди определено заплащане. Допълнителните данни съдържат информация за други телефонни номера на Абоната, номер на факс, адрес на електронната поща, професия, предмет на дейност (за Абонатите – еднолични търговци, юридически лица) и други. Абонатът може да поиска проверка, промяна или заличаване изцяло или частично на вече вписани или включени в телефонния указател допълнителни данни. Заличаването, изцяло или частично, или промяна на вписани в телефонния указател допълнителни данни може да бъде възмездно, като цената се определя в Ценоразписа на Варна Нет;

6.5.3. Данните по предходния член се заличават или изменят при издаване на нов или при актуализиране на съществуващото печатно издание на телефонен указател, което от двете е първо по време;

6.5.4. Абонатът има право да определи реда на вписване на номерата в телефонния указател, когато е изявил желание да бъдат вписани номера, предоставени от едно или повече предприятия;

6.5.5. Абонатите, които са заявили изрично съгласие за вписване на данните им в телефонен указател могат да заявят съгласие тези данни да бъдат използвани с цел изпращане от трети лица на печатни и електронни рекламни материали или непоискани търговски съобщения, както и за организиране и провеждане на маркетингови проучвания от трети лица. В телефонния указател по желание на Абоната и срещу заплащане може да бъде регламентирано времето, през което могат да се правят обаждания и съобщения от трети лица с цел директен маркетинг, както и начинът на предаването им.

- 6.5.6. Абонатът има право да поиска включване на данни в телефонния указател, чието вписване първоначално не е заявил, или данни, които са били заличени от указателя по негово искане.
- 6.5.7. Реализирането на правата по т.б.5.2. – т. б.5.6. от настоящите Общи условия се осъществява чрез подаване на писмено заявление, с което изрично се заявява желанието на Абоната данните му да бъдат включени в телефонен указател. Заявлението се подава в офис на Варна Нет в рамките на работното време;
- 6.5.8. Данните по т.б.5.2.и т.б.5.4, които са били предоставени с изрично съгласие от Абоната за издаване на телефонен указател от предприятията, които са задължени да осигурят телефонен указател като част от универсалната услуга, се използват от предприятията, задължени да осигурят телефонна справочна услуга като част от универсалната услуга;
- 6.5.9. Варна Нет има право да предоставя телефонна справочна услуга за телефонни номера и други данни за Абонатите си, кодове за автоматично вътрешно и международно избиране, телефонни номера за спешни повиквания, хармонизирани телефонни номера за хармонизирани услуги със социална значимост, телефонни номера за телефонни справочни услуги и други;
- 6.5.10. При търсене от страна на Потребители на данни в телефонните указатели в електронна форма те могат да получат информация за телефонния номер само въз основа на пълно и точно подаден минимален обем от данни, който включва име (лично и/или фамилно) за Абонати физически лица, фирма съответно друго наименование за Абонати – еднолични търговци или юридически лица, а когато е необходимо и адрес или част от адрес;
- 6.5.11. При ползване на телефонна справочна услуга предоставяна от Варна Нет, Потребителите могат да получат информация за търсения телефонен номер само въз основа на пълно и точно подаден минимален обем от данни, който включва име (лично и/или фамилно) за Абонати физически лица, фирма съответно друго наименование за Абонати – еднолични търговци или юридически лица, а когато е необходимо и адрес или част от адрес;
- 6.6. да изиска с писмена молба или да потвърди писмено съгласието си пред Варна нет да получава информация от трети лица, отнасяща се до него и предназначена за адресирана реклама, телефонни продажби или друг вид пряк маркетинг, както и за услуги с намиране на адрес или за изследвания на пазара или потребителското мнение, без да заплаща за това;
- 6.7. да подава жалби, молби и предложения, да прави рекламации и да получава в срок от 30 (тридесет) дни отговори по тях;
- 6.8. да запази национално значимия си номер при смяна на Варна Нет (като Даряващ доставчик) с друг Доставчик, предоставящ фиксирана телефонна услуга в съответствие с изискванията на раздел 12 от настоящите Общи условия;
- 6.9. Да запази географският си номер при промяна на адреса за ползване на услугата в същия географски код
- 6.10. Крайният потребител има право да оттегли заявлението си за пренасяне на Номер/а в мрежата на Варна Нет, не по-късно от датата, предхождаща датата, на която се осъществява преносимостта.

Крайният потребител се задължава:

- 6.11. да спазва разпоредбите на настоящите Общи условия и договора за услуги;
- 6.12. да изпълнява задължителните указания на Варна Нет относно техническите изисквания за ползването на Услугата;
- 6.13. да заплаща в определените от Варна Нет срокове и по определения в съответния договор за Услуга начин дължими цени за ползване на Услугата. Да заплаща и всякакви допълнителни разходи, свързани със събирането на дължими от него вземания в случаите, когато тези допълнителни разходи са възникнали в резултат на виновното му поведение;
- 6.14. да ползва само крайни електронни съобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове;
- 6.15. да осигурява на Варна Нет достъп до негови помещения с оглед извършване на действия по предоставяне и поддръжка на Услугата след предварително уведомяване на крайния потребител при искане за достъп до негови помещения.
- 6.16. да не извършва и да не допуска други лица да генерират от неговия телефон Нетипичен трафик, посредством ползването на Услугата;
- 6.17. да не извършва и да не допуска извършване на действия, освен с изричното писмено съгласие на Варна Нет :
- 6.17.1. свързани с генериране, терминиране или пренос на трафик от/към/в Мрежата на Варна нет с цел реализиране на печалба за Крайния потребител или за друго лице, различно от Варна нет;
- 6.17.2. с цел инициране на повиквания и осъществяване на разговори по начин, увреждащ правата и интересите на Варна Нет.
- 6.18. да съобщава в писмена форма всяка промяна на наименованието, адреса си или в други регистрационни данни в 7-дневен срок след настъпването ѝ;
- 6.19. да не извършва или да допуска други лица да извършват от неговия телефон неверни или злоумишлени повиквания за спешна помощ, пожар, злополука и други подобни, както и обезпокоителни, заплашителни или обидни съобщения или повиквания до други лица;

## 7. ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

Личните данни, които Абонатът предоставя, както и личните данни, които Варна Нет изготвя и генерира в процеса на предоставяне на услугите, се обработват и съхраняват от страна на Варна Нет в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016 г. 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 за защита на личните данни“). Подробна информация за целите и правното основание за обработването на личните данни; категориите получатели на лични данни; срока, за който ще се съхраняват личните данни; правата на субектите на данни във връзка с обработването на неговите лични данни от страна на Варна Нет, както и информация за начина, по който те могат да бъдат упражнени; данни за контакт с длъжностното лице по защита на данните и всяка друга информация, която Общият регламент за защита на личните данни изисква да бъде предоставена на абонатите, се съдържа в Политиката за поверителност и защита на личните данни във Варна Нет, която е публикувана на интернет страницата на Варна Нет [www.varna.net](http://www.varna.net) и е налична в офиса на Варна нет („Политика за поверителност“).

## 8. ЖАЛБИ, МОЛБИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

8.1. Всеки Потребител има право да отправя жалби, молби и предложения до Варна Нет и КРС във връзка с предоставяните от Варна Нет услуги.

8.2. Адресираните до Варна Нет жалби, молби и предложения се завеждат в нарочен регистър с входящ номер и дата. Варна Нет е задължен да съхранява в регистъра информация за срок не по-малко от 6 (шест) месеца. Варна Нет се задължава да разгледа жалбите на Потребителите в едномесечен срок от тяхното завеждане във Варна Нет.

8.3. Оспорването на размера на фактурата не освобождава Потребителя от задължението му да я заплати. При влизане в сила на решение на компетентен орган, както и в случай на удовлетворяване на жалбата от страна на Варна Нет, оспорваната сума се приспада от стойността на следващи фактури, при наличие на такива, или се връща в 30-дневен срок.

## 9. ОТГОВОРНОСТИ

9.1. Варна нет 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.

9.2. В случаите на неспазване от Варна Нет на срока по т. 3.2.4. Варна Нет се задължава да намали с 1/30 месечната абонаментна такса за всеки 24 (двадесет и четири) часов период, отчетен от момента на прекъсване до възстановяването на обслужването.

9.3. При неспазване на срока по т. 3.5., Варна Нет се задължава да намали пропорционално за всеки 24 (двадесет и четири) часов период на забава месечната абонаментна такса, дължима съгласно условията, за първия месец. Месечната абонаментна такса се намалява за периода от момента на забавата до момента на първоначалното предоставяне на Услугата.

9.4. Варна Нет има право да спре предоставянето на Услугата на Крайния потребител или да прекрати сключения договор в следните случаи:

9.4.1. Крайният потребител нарушава свои задължения, свързани с ползването и/или заплащането на Услугата, като предоставянето ѝ се възобновява при отстраняване на нарушението. Предплатените от Абонатите такси, отнасящи се за периода на спиране на предоставянето на Услугата, не подлежат на възстановяване; Спирането става с писмено уведомление във вид на електронно съобщение на предварително заявен от ПОТРЕБИТЕЛЯ имейл адрес, което абонатът следва да получи .5 /пет/ дни преди спирането. Ако абонатът предприеме мерки да изправи нарушението спиране не се прави.

9.4.2.

при Постъпване на разпореждане от компетентен орган, налагащо преустановяване извършването на незаконни дейности и/или обезпокоителни обаждания от страна на Крайния потребител и други, като, но не само разпространение на вредно съдържание или такова водещо до риск за личната сигурност, неприкосновеността на личния живот и личните данни на лице различно от абоната. Спирането става веднага след постъпването на разпореждането, като абонатът се уведомява своевременно чрез писмено електронно съобщение за причината за спирането. Спирането продължава до ново разпореждане, като Варна Нет не дължи възстановяване на суми и обезщетения.

9.4.3. Настъпване, реално или вероятно, на инцидент или заплаха за сигурността и/ или целостта на мрежата и нейното съдържание и компоненти, без значение дали това е резултат от човешко действие или природно събитие. Мерките които Варна Нет може да предприеме, са въпрос поставен за решаване при оперативна самостоятелност, като могат да са, но не само спиране, ремонт, монтаж, демонтажи и могат да касаят елемент на мрежата или цялата мрежа, с което да бъдат засегнати неограничен кръг абонати. Настоящата хипотеза се приравнява на „форс мажор“ и отговорността на Варна Нет се преценява с оглед на правилата за „форс мажор“.

9.5. Варна Нет не носи отговорност за:

9.5.1. прекъсване или влошаване на качеството на Услугата в случаите, когато тези обстоятелства не се дължат на негово виновно поведение, както и при настъпване на събития от непреодолима сила по смисъла на чл. 306, ал. 2 от Търговския закон;

9.5.2. претенции на трети лица срещу Крайните потребители във връзка или по повод ползваните услуги;

9.5.3. съдържанието на обменяната от Крайните потребители информация;

9.5.4. вреди причинени от инсталирани крайни електронни съобщителни устройства от Крайния потребител, които не са с оценено съответствие и пуснати на пазара, съгласно действащите нормативни актове и са причинили прекъсване в предоставяните Услуги или повреди в Мрежата, или влошаване на качеството на Услугите;

9.5.5. електронната съобщителна мрежа и/или съоръжения, свързващи крайно електронно съобщително устройство на Крайния потребител и крайната точка на Мрежата, когато тази електронна съобщителна мрежа и/или съоръжения са собственост на трето лице;

9.5.6. повреди, причинени от устройства или съоръжения, свързани след крайната точка на Мрежата;

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

9.5.8. В случай на издаване на телефонен указател, Варна Нет няма да носи отговорност при допуснати грешки или неточности в публикуваните данни в телефонния указател, дължащи се на грешни или неточни данни, подадени от Крайните потребители или на грешни бази данни за Абонати, предоставени от други предприятия;

9.5.9. При изградена връзка, преминаваща през няколко електронни съобщителни мрежи, Варна Нет не носи отговорност за влошеното качество на услугите или за временното прекъсване на достъпа до една от двете мрежи, дължащо се на несъвършенство, извършване на ремонти или поддръжка, както и на повреди в другите мрежи;

9.5.10. Влошено качество на фиксираната телефонна услуга в деня на пренасянето;

9.5.11. Неизразходвани безплатни минути, включени в пакет на Краен потребител, който е пренесъл Номера/та си.

9.6. При забава на Абонат, свързана със заплащане на дължима цена, Варна Нет има право да изисква заплащане на дължимата сума заедно със законната лихва за всеки ден забава.

9.7. Абонатът отговаря за виновно причинени вреди на Мрежата, в резултат от включване на крайни електронни съобщителни устройства, които не са с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове.

9.8. Абонатът отговаря за причинените вреди на Варна Нет, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията по Общите условия и сключения договор и за пропуснатите ползи по реда на Закона за задълженията и



договорите.

9.9. Пренасянето на номер може да се извърши само по писмено искане на Абонат. В случай, че Варна Нет пренесе номер в нарушение на установения ред и норми, спорът за определяне на справедливия размер на обезщетението се урежда съгласно настоящите общи условия, като неустойката в такъв случай е поемане на таксата за обратно пренасяне на номера.

9.10 В случаите на неспазване от Варна Нет на ангажиментите за качество на услугата по т. 3.2. Варна Нет се задължава да намали с 1/60 месечната абонаментна такса за всеки 24 (двадесет и четири) часов период, отчетен от момента на влошаване на качеството до възстановяването на заложените нива на обслужване.

## 10. ВЛИЗАНЕ В СИЛА И ИЗМЕНЕНИЯ

10.1. Настоящите Общи условия могат да бъдат изменени по инициатива на Варна Нет или по предложение на Потребители. Общите условия на Варна Нет се публикуват на интернет страницата на Варна нет и са налични в офиса на фирмата 30 дни преди влизането им в сила или при промяната им, като Варна Нет уведомява актуалните си абонати чрез обявление на уеб страницата си.

10.2. Всеки краен потребител при изменение на общите условия има право да прекрати индивидуалния договор без санкции в срок до един месец от влизането им в сила, когато изменението го касае.

10.3. Разпоредбата на ал. 2 не се прилага, когато:

1. промените в общите условия произтичат от приложимото законодателство или от акт на комисията
2. в индивидуалния договор са включени отстъпки от предприятието по отношение на съответния краен потребител.

Варна Нет предоставя безплатно на потребителите копия от общите условия във всеки свой офис на територията на Република България.

## 11. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА С ПОТРЕБИТЕЛЯ

11.1 Прекратяването на договора се осъществява при спазване на клаузите в индивидуалния договор и настоящите общи условия.

11.2. Договорът по тези Общи условия се прекратява в следните случаи:

11.2.1. по взаимно писмено съгласие на Варна нет и Абоната;

11.2.2. (Изм.от 6.08.2010)едностранно от страна на Абоната с отправено 30 /тридесет/ дневно писмено предизвестие, като при договори с определен "обвързващ" срок се прилагат разпоредбите на индивидуалния договор относно минимални срокове за заплащане на месечни абонаментни такси

11.2.3 С изтичането на срока Варна Нет е длъжно да уведоми по подходящ начин Абонатът със срочен договор за изтичането на срока не по-късно от един месец преди настъпването на събитието.

11.2.4. След изтичане на срочен договор с определен „обвързващ“ срок същият става безсрочен.

11.3.1.2. Абонатът има право да прекрати договора без да дължи неустойки с писмено предизвестие в случай на значително и непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните и договорените показатели за скорост на интернет услугата, установено с одобрен от Комисия за регулиране на съобщенията механизъм за наблюдение, като несъответствието трябва да е предизвикано от Варна Нет. Абонатът може да прекрати договора като изпрати

писмено предизвестие до Варна Нет, в което посочи в какво се състои неизпълнението и даде подходящ срок за отстраняването му. В случай че Варна Нет не е изпълнило задължението си в подходящия срок, договорът ще бъде прекратен.

11.4.1. едностранно от страна на Варна Нет, без да дава допълнителен срок за изпълнение, в следните случаи:

11.4.1.1. при неплащане на дължимите суми след изтичане срока за плащане, както и при наличие на просрочени задължения или нарушения по друг договор, сключен с Варна Нет;

11.4.2.2. при невнасяне на изисканата гаранционна сума или банкова гаранция при превишен кредитен лимит, ако стойността на ползваните Услуги не бъде заплатена незабавно, както и във всички други случаи на изискване на гаранционна сума, съгласно тези Общи условия;

11.4.2.3. когато Абонатът използва технически средства за достъп до Мрежата, които не отговарят на посочените в настоящите Общи условия изисквания, или е използвал или допуснал да бъдат използвани електронни съобщителни устройства или електронни съобщителни услуги за незаконни цели;

11.4.2.4. при наличие на доказателства, че Крайният потребител е получил или е направил опит да получи от Варна нет електронни съобщителни услуги или устройства чрез незаконни средства;

11.4.2.5. при системно нарушение (3 /три/ или повече пъти в рамките на една календарна година) на настоящите Общи условия от страна на Абоната, въпреки отправеното му от Варна Нет писмено предупреждение;

11.4.2.6. при наличие на достатъчно основания да се счита, че Абонатът осъществява трафик с цел реализиране на собствена печалба или печалба за трети лица, ако липсва изрично съгласие на Варна Нет и/или при осъществяване на Нетипичен трафик.

11.4.2.7. при промени в законодателството или при прекратяване на правата по Разрешението за предоставяне на гласови услуги чрез Мрежата;

11.4.2.8 При условие, че абонатът системно дава повод за спиране на услугата на основание чл. 9.4.2 и/ или 9.4.3. или

нарушава задължението си по чл. 6.17.2, дори да не се е стигало до спиране на услугата.  
11.4.2.8. с едномесечно писмено предизвестие от Варна Нет до Абоната;

11.5. Договорът на Абоната, пренесъл Номер/а от Варна Нет, се прекратява по реда, предвиден в настоящите Общи условия и сключения договор за услуги. Договорните отношения на Абоната с Варна Нет се считат за прекратени на датата, на която се деактивира достъпът на Абоната до мрежата на Варна Нет. Абонатът следва да плати на Варна нет всички задължения от настоящите Общи условия. В случай че Абонатът желае преносимост на част от всички номера, предоставени му от Варна Нет по договора за услуги, същият не се прекратява по отношение на номерата, оставащи в мрежата на Варна Нет.

11.6. Абонатът може да поиска временно прекъсване на Услугата за определен срок (не по-дълъг от 6 месеца, в рамките на една година) с писмена молба, след плащане на всички дължими суми. Ако до изтичане на срока Абонатът не е депозирал молба за повторно включване, Варна нет има право да преустанови служебно достъпа до Мрежата, както и да прекрати едностранно договора за Услуги. Тази възможност не се предоставя на Абонати, сключили договор за Услуги, чието ползване е свързано с определен "обвързващ" срок.

## 12. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ НА КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ С Варна Нет В КАЧЕСТВОТО МУ НА ДАРЯВАЩ ДОСТАВЧИК

Настоящият раздел съдържа правила за осъществяване на пренасянето на географски номера в рамките на един географски национален код за направление от даряващата мрежа в приемащата мрежа, респ. правила за пренасяне на географски номер при промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление.

12.1. Процедурата по пренасяне на номер от мрежата на Варна Нет започва с писмено заявление, подадено от съответния Абонат/Потребител на Варна Нет по образец при Приемания доставчик или негов опровомощен дистрибутор или търговски представител по образец на последния.

12.2. При постъпване на заявление за преносимост, Приеманият доставчик отправя запитване в електронен формат до Варна Нет за извършване на проверка за наличие на основанията за отказ за преносимост на номера/та и за насрочване на дата за пренасяне на номера/та. Запитването се отправя в срок до 2 часа след подаване на заявлението или в срок от 2 часа след изтичане на 7 /седем/ дневен срок от подаване на заявлението при направен такъв избор от АБОНАТА.

12.3. (1) Варна Нет може мотивирано да откаже преносимост на номер/а пред Приемания доставчик само в следните случаи:

### 1. Номерът:

#### 1.1. преди подаване на заявлението за

преносимост номерът е несъществуващ или не е предоставен на абонат или потребител на даряващия доставчик;

#### 1.2. даряващият доставчик вече е получил от

друг приемащ доставчик искане за пренасяне на същия номер, процедурата по което още не е приключила.

2. изпратеното от приемащия доставчик заявление съдържа непълни и/или неточни данни на абоната/потребителя:

а) за физически лица - трите имена и единен граждански номер;

б) за юридически лица - наименование и съответен идентификационен код;

в) за чуждестранни лица - имена и личен номер или номер на документ за самоличност;

г) за организации, които нямат статут на юридически лица - съответен идентификационен код и трите имена на представляващия;

3. При преносимост на група номера, чиято преносимост изисква преконфигурация, не е заявено преконфигуриране или заявеното преконфигуриране не дава възможност за реализация на преносимост.

12.4. В случаите по 12.3, заявлението не се разглежда от Приемания доставчик до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 дни от подаване на заявлението. Ако в посочените срокове недостатъците не бъдат отстранени, процедурата се прекратява с изричен писмен

отказ на Приемания доставчик. В останалите случаи процедурата по разглеждане на заявлението се прекратява с изричен писмен отказ на Приемания доставчик. В случаите на отстранима причина за отказ, договорът на ПОТРЕБИТЕЛЯ се счита продължен до прекратяване на процедурата с писмен отказ за преносимост или до реално осъществяване на процеса на преносимост, независимо от отправеното предизвестие за прекратяването му, като това продължаване не може да се счита за основание за начисляване на допълнителни неустойки, извън тези, за които Варна Нет е уведомил Приемания

доставчик по реда на 12.6.

12.5. В случаите по 12.3, ал.1, т.3 преконфигурирането се заявява в заявлението за преносимост, което ПОТРЕБИТЕЛЯТ подава пред Приемачия доставчик.

12.6. В случай че е необходимо преконфигуриране на пренасяните номера и не е заявен начин на преконфигурация от ПОТРЕБИТЕЛЯ или заявеното от ПОТРЕБИТЕЛЯ преконфигуриране е технически невъзможно, Варна Нет в срока по предходното изречение предоставя на Приемачия доставчик информация за необходимата преконфигурация, както и посочва размера на цената за преконфигуриране, дължима от ПОТРЕБИТЕЛЯ преди извършване на преносимостта.

12.7. В случай, че не са налице основания за отказ, Варна Нет и Приемачия доставчик осъществяват процеса за пренасяне на номера/та, съобразно определеното във Функционалните спецификации за преносимост на географски номера, подписаната между доставчиците Процедура за

преносимост на географски номера и общите им условия за взаимоотношения с крайните потребители.

12.8. ПОТРЕБИТЕЛ, заявил смяна на доставчик, е задължен да плати на Варна Нет всички задължения, свързани с пренасяния/те номер/а и услугите, ползвани чрез пренасяния/те номер/а включително пакетни услуги, обвързани с пренасяния номер/а, които са възникнали или станали изискуеми след подаване на заявлението за пренасяне на номер/а до прекратяване на договорните отношения.

12.9. (1) Договорните отношения на ПОТРЕБИТЕЛЯ със Варна Нет по отношение на номерата, посочени в заявлението за преносимост, се прекратяват с деактивиране на достъпа до мрежата на Варна Нет като Даряващ доставчик. Прекратяването се извършва по реда, предвиден в настоящите Общи условия и сключения между страните индивидуален договор, като се имат предвид съответното упълномощаване на Приемачия доставчик от ПОТРЕБИТЕЛЯ, отразено в заявлението за преносимост.

(2) В случай че ПОТРЕБИТЕЛ желае преносимост на част от всички номера, предоставени му от Варна Нет за ползване на услугата, договорните отношения между Варна Нет и ПОТРЕБИТЕЛЯ не се

прекратяват по отношение на номерата, оставащи в мрежата на Варна Нет. Отношенията между страните се считат прекратени по отношение единствено на пренасяните номера с деактивиране на достъпа до мрежата на Варна Нет като даряващ доставчик, като договорните отношения между страните се запазват по отношение ползването на услугата от номера/та, оставащи в мрежата на Варна Нет.

Чл. 12.10. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да оттегли заявлението си за пренасяне на номер/а не по-късно от датата, предхождаща датата, на която се осъществява преносимостта. В този случай с оттегляне на заявлението се прекратява и процедурата за пренасяне на номер/а, като се счита, че е налице оттегляне на искането и упълномощаването за прекратяване на договора с Даряващия доставчик. Заявлението се оттегля при Варна Нет или при Приемачия доставчик, като доставчикът, получил заявлението за оттегляне следва незабавно да уведоми другия доставчик за оттеглянето на заявлението. Копие от заявлението за оттегляне (във вид на сканиран документ) се прилага към уведомлението по предходното изречение. Оттеглянето на заявлението се извършва по образец, който се получава от доставчика, пред когото се оттегля заявлението.

12.11. Срокът за реализация на преносимостта не може да бъде по-дълъг от 5 (пет) работни дни за групи от номера и не по-дълъг от 3 (три) работни дни за отделни номера, считано от подаване на заявлението при приемачия доставчик и включва прозорец за преносимост не по-дълъг от 6 часа. Номерът/ата следва да бъдат пренесени на датата на пренасяне, уговорена между даряващия и приемачия доставчик, в часовия интервал 09:00 – 17:00 часа всеки работен ден.

12.12. ПОТРЕБИТЕЛ, който ползва номер от Варна нет има право да заяви пренасяне на географски номер/а при промяна на адреса, на който ще ползва услугата, в рамките на същия географски национален код за направление.

12.13 (1) Процедурата по пренасяне на номер започва с писмено заявление, подадено от ПОТРЕБИТЕЛЯ до Варна Нет

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

12.14. Варна Нет може да въвежда цена за пренасянето на номер/а в рамките на същия географски код за направление, която се определя в Ценовата листа.

12.15. Абонатът може да продължи да ползва част или всички допълнителни услуги, които са били включени в ценовия пакет преди осъществяване на преносимост на номер, като условията се уговарят в анекс между страните. Варна нет осигурява

равнопоставеност на абонатите и потребителите, заявили желание да продължат да ползват допълнителните услуги след пренасяне на географския номер към друг доставчик, и абонатите и потребителите, които ползват единствено тези допълнителни услуги въз основа на сключен договор.

### **13. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ НА КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ С Варна Нет В КАЧЕСТВОТО МУ НА ПРИЕМАЩ ДОСТАВЧИК**

13.1. (1) Процедурата по пренасяне на номер започва с писмено заявление, подадено от ПОТРЕБИТЕЛЯ до Варна Нет. Заявлението за пренасяне на номер е в стандартна форма, съгласувана между доставчиците, като образецът не следва да противоречи по съдържание на чл.42, ал.2 от Функционалните спецификации за преносимост на географски номера при промяна на доставчика на фиксирана телефонна услуга и/или промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление.

(2) Заявлението трябва да съдържа най-малко следните реквизити:

1. Данни за ПОТРЕБИТЕЛЯ, в зависимост от вида му, както следва:

а) за физически лица - трите имена и единен граждански номер;

б) за юридически лица - наименование и съответен

идентификационен код;

в) за чуждестранни лица - имена и личен номер или номер на документ за самоличност;

г) за организации, които нямат статут на юридически лица - съответен идентификационен код и

трите имена на представляващия;

2. Номер/а или група от номера, за който/които се отнася заявлението за пренасяне

4. Подпис, дата и точен час на подаване на заявлението;

6. Писмено изявление от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ за стартиране на процедурата в момента на подаване на заявлението или 7 дни след подаване на заявлението

7. Декларация от Абоната, че посочените в заявлението данни са верни

8. Писмено съгласие от страна на Абоната за прекратяване на договорните му отношения с Даряващия доставчик по отношение на номера/та, посочени в заявлението за преносимост, считано от датата на пренасяне на номера/та в мрежата на Приемачия доставчик, както и декларация от страна на Абоната, че ще изпълни всички задължения, произтичащи от индивидуалния му договор.

9. Информирано съгласие, че в случай на прекратяване на процедурата за преносимост преди нейното приключване, волеизявлението за прекратяване на договора с Даряващия доставчик и

упълномощаването на Варна Нет, съгласно т.8. се считат оттеглени;

10. Упълномощаване на Варна Нет да прекрати договорните взаимоотношения между ПОТРЕБИТЕЛЯ и Даряващия доставчик;

11. Съгласие от ПОТРЕБИТЕЛЯ за предоставяне от страна на Даряващия доставчик на Варна Нет, на

данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ, включително необходимите лични данни;

12. Възможност ПОТРЕБИТЕЛЯ да изрази съгласие при наличие на основание за отказ или спиране на преносимостта по отношение на част от включените в заявлението номера, процедурата за пренасяне на останалата част от включените в заявлението номера да продължи.

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

1. Заявлението трябва да съдържа възможност за посочване на начина на преконфигурация на номерата, чието пренасяне се иска, когато това е необходимо;

2. Всички номера в заявлението трябва да бъдат в мрежата на даряващия доставчик.

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

(3) При наличието на изрично съгласие от страна на Варна Нет, заявлението може да съдържа и упълномощаване в обикновена писмена форма от ПОТРЕБИТЕЛЯ до Варна Нет за заплащане на дължими плащания към Донора от името и за сметка на упълномощаващия ПОТРЕБИТЕЛ.

13.3. Варна Нет няма право необосновано да откаже приемане на заявление, което съдържа реквизитите, предвидени в настоящите Общи условия.

13.4. Варна Нет удостоверява факта на подаването на заявлението чрез предоставяне на копие от същото на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

13.5.(1) Заявлението за пренасяне на номер/а се подава лично от ПОТРЕБИТЕЛЯ или пълномощник на ПОТРЕБИТЕЛЯ в центрове за обслужване на клиенти на Варна Нет. Заявлението може да се подава и при изрично оправомощен дистрибутор или при търговски представител на Варна Нет. Не се приемат заявления, подадени по поща, факс и електронна поща. Ако заявлението се подава чрез пълномощник, същият трябва да бъде надлежно упълномощен с писмено пълномощно.

(2) При подаване на заявлението за пренасяне на номер/а, ПОТРЕБИТЕЛЯТ представя за проверка документи, удостоверяващи данните, включени в заявлението за преносимост.

13.6. При подаване на заявлението ПОТРЕБИТЕЛЯТ следва да заплати еднократна потребителска цена за всеки номер, който се съдържа в заявлението, ако такава се дължи.

13.7.(1) Договорните отношения на ПОТРЕБИТЕЛЯ с Даряващия доставчик по отношение на номерата, посочени в заявлението за преносимост, се прекратяват по реда, предвиден в Общите условия за взаимоотношения с крайните потребители на Донора, като се имат предвид 13.1., ал.2, точки 6 и 9 по-горе. В случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ желае преносимост на част от всички номера, предоставени му от Донора, договорните отношения между ПОТРЕБИТЕЛЯ и Даряващия доставчик не се прекратяват по отношение на номерата, оставащи в мрежата на Донора.

13.8. (1) При подаване на заявление за пренасяне на номер/а, Варна Нет се задължава да уведомява ПОТРЕБИТЕЛЯ относно цените и условията за пренасяне, както и за следното:

1. Пренасянето на номера може да е свързано с неизползване на целия предплатен кредит – за ПОТРЕБИТЕЛ с предплатен достъп;

2. Условията и срока, при които се осъществява преносимостта на номера/та и възможността за запазване или смяна на начина на ползването на услугите при Варна нет – абонамент или

предплатени услуги. Възможността ПОТРЕБИТЕЛЯ да може да запази или смени вида на сметката си при Варна Нет се преценява от последния съобразно търговската му политика;

3. Възможна загуба на ползвани от ПОТРЕБИТЕЛЯ допълнителни услуги след пренасянето на номера/ата;

4. Възможно преконфигуриране на пренасяния номер/а, при заплащане на съответната цена, определена от Даряващия доставчик.

5. Основанията за отказ за преносимост на номера/та;

6. Причини за забавяне на преносимостта и осъществяването ѝ след определената крайна дата на пренасяне, както и за определената нова дата на пренасяне;

7. Прозореца на преносимост и невъзможността за достъп до мрежата в този период;

8. Възможното влошено качество на електронната съобщителната услуга в деня на пренасянето.

(2) Крайният потребител удостоверява в заявлението за преносимост изпълнението на задължението на Варна Нет по ал.1

13.9. В случай че не са налице основанията за отказ Варна Нет и Даряващия

доставчик осъществяват процеса за пренасяне на номера/та, съобразно определеното във

Функционалните спецификации за преносимост на географски номера, подписаната между доставчиците Процедура за преносимост на географски номера и общите им условия за взаимоотношения с крайните потребители.

13.10. Заявление за пренасяне на номер може да бъде подавано отново, когато пречките за отказа са отстранени.

13.11. При заявяване за пренасяне на повече от един номер, Варна Нет приема по избор на

ПОТРЕБИТЕЛЯ отделно заявление за преносимост за всеки отделен номер, отделни заявления за указани от ПОТРЕБИТЕЛЯ брой номера или едно заявление за всички номера. В случаите на подадено заявление за преносимост на повече от един номер основанията за отказ се преценяват по

отношение на всеки отделен номер, включен в заявлението за пренасяне. По отношение на номера/та от същото заявление за преносимост, спрямо който/които не са налице причини за отказ или спиране

процедурата по преносимост продължава, в случай че е налице изрично съгласие от страна на

ПОТРЕБИТЕЛЯ.

13.12. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да оттегли заявлението си за пренасяне на номер/а не по-късно от датата, предхождаща датата, на която се осъществява преносимостта. В този случай с оттегляне на заявлението се прекратява и процедурата за пренасяне на номер/а, като се счита, че е налице оттегляне на искането и упълномощаването за прекратяване на договора с Даряващия доставчик. Заявлението се оттегля при Варна Нет или при Даряващия доставчик, като доставчикът, получил заявлението за

оттегляне следва незабавно да уведоми другия доставчик за оттеглянето на заявлението. Копие от заявлението за оттегляне (във вид на сканиран документ) се прилага към уведомлението по предходното изречение.

Оттеглянето на заявлението се извършва по образец, който се получава от доставчика, пред когото се оттегля заявлението.

13.13. (1) Договорът за услуги на пренеслия номера си ПОТРЕБИТЕЛ със Варна Нет влиза в сила от датата на успешно приключване на процеса на преносимост.

ПОТРЕБИТЕЛЯТ започва да ползва услугата от датата, на която пренесеният/ите номер/а са активирани в мрежата на Варна Нет или от по-късна дата, в случай, че с оглед ползването на услугата е необходимо извършването на допълнителни действия (извън преносимостта на номера/ата). В случай че в периода между датата на влизане в сила на договора и началната дата на ползване на услугата от ПОТРЕБИТЕЛЯ станат известни основания за отказ за преносимост, които не са били известни към датата на сключване на договора, последният се прекратява.

(2) Отношенията между Варна Нет и ПОТРЕБИТЕЛЯ след реализиране на преносимостта се уреждат съобразно сключения между тях индивидуален писмен договор и настоящите Общи условия.

13.14. Варна Нет е длъжен да осигурява равнопоставеност на собствените си ПОТРЕБИТЕЛИ и

ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, които са се възползвали или са заявили желание да ползват правото си за пренасяне на номер.

13.15. Отношенията между Крайния потребител и Варна Нет след реализиране на преносимостта се уреждат съобразно настоящите Общи условия.

13.16. Варна Нет запазва ценовия пакет на пренесения номер според текущите си оферти и третира абонатите с пренесени номера равнопоставено с всички останали

#### **14. ИНФОРМИРАНЕ ЗА ПРЕНЕСЕНИ НОМЕРА**

14.1. Варна Нет информира своите Крайни потребители, в случай че те осъществяват изходящи повиквания към първично предоставените на дружеството номера от Националния номерационен план, пренесени в мрежата на други доставчици, като предлага алтернативна възможност на Крайните потребители да реализират повикването или да го прекратят. Тази услуга може да бъде деактивирана по желание на Крайния потребител.

14.2. Информиранието за пренесените номера ще се осъществява чрез звуков сигнал с продължителност 3 (три) секунди и 2 /две/ секунди пауза и може да бъде чуто от потребителите на уеб страницата на дружеството на [www.varna.net](http://www.varna.net)

#### **15. РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ**

Чл. 15.1. споровете между Варна Нет и Абонати се решават по избор на абоната чрез преговори или медиация, а ако това се окаже невъзможно, се отнасят за решаване по компетентност пред КРС и/или пред компетентния български граждански съд за абонати физически лица и пред АС към БТПП за абонати корпоративни клиенти.

#### **16. ПРИЛОЖИМО ПРАВО**

16.1. За неуредените в настоящите Общи условия въпроси, както и при тълкуването и прилагането на Общите условия субсидиарно се прилагат разпоредбите на действащото законодателство на Република България.

#### **17. ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

17.1. Настоящите изменения и допълнения на Общите условия влизат в сила 30 (тридесет) дни след публикуването им на Интернет страницата на Варна Нет по отношение на заварените Потребители на Услугата. По отношение на Абонати, сключили договор за Услуга след изтичането на разглеждания в настоящата точка 30-дневен период, общите условия влизат в сила за Крайния потребител след сключване на договора за Услуги или с фактическото започване на ползването на Услугата. Крайните потребители на Мрежата се считат уведомени за Общите условия или техните изменения от датата на публикуването им по реда на ЗЕС.

17.2. Настоящите Общи условия могат да бъдат изменяни и/или допълвани по реда на ЗЕС, по инициатива на Варна Нет или на КРС. При изменение и/или допълнение на Общите условия, те влизат в сила по отношение на Крайните потребители (включително и заварените) след изтичане на 30 (тридесет) дневен срок от датата на публикуването на изменението и/или допълнението на страницата на Варна Нет в интернет – [www.varna.net](http://www.varna.net)

17.3. Точките от настоящите Общи условия, касаещи преносимостта влизат в сила след успешното приключване на технически тестове между доставчиците от Домейна на преносимост, свързани с осъществяване на преносимост на географски номера.

17.4. Процедурата по осъществяване на преносимост на номера въз основа на удостоверения, които са издадени и валидни към момента на влизане в сила на настоящите Общи условия се извършва по досегашния ред за осъществяване на преносимост на номерата.

#### **18. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

18.1. Писмената кореспонденция между Варна Нет и Потребителите се осъществява чрез електронна поща и по изключение с препоръчани писма или факсимилни съобщения.