

# Общи условия за уреждане на взаимоотношенията между „Ти.ком“ АД и абонатите и потребителите, ползващи интернет услуги и услуги за пренос на данни чрез обществената електронна съобщителна мрежа на „Ти.ком“ АД, (в сила от 11.12.2019.)

## 1. Общи положения

1.1. С настоящите Общи условия се определят взаимоотношенията на „Ти.ком“ АД, наричано за краткост по-долу „Ти.ком“, вписано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 204577841, със седалище, адрес на управление и кореспонденция: гр. София 1592, район Искър, ж.к. Дружба 1, бул. „Асен Йорданов“ № 14, ет.2, телефони за контакт: 0700 35 053, с абонатите и потребителите на интернет услугите и услугите за пренос на данни, предоставяни чрез обществената електронна съобщителна мрежа на Ти.ком, наричана по-долу „Мрежата“.

1.2. Абонат на Мрежата по смисъла на настоящите Общи условия е всяко дееспособно физическо лице, юридическо лице или институция, осъществяваща дейност на територията на страната по силата на международно споразумение, по което Република България е страна, които са страна по абонаментен договор с Ти.ком за осигуряване на достъп до Мрежата и предоставяне на електронни съобщителни услуги.

1.3. Потребител на Мрежата по смисъла на настоящите Общи условия е всеки субект, който ползва или заявява за предплатено ползване обществена електронна съобщителна услуга, предоставяна чрез Мрежата.

1.3.1. Абонатите / Потребителите могат да бъдат представявани пред Ти.ком от пълномощник с писмено пълномощно. Копие на пълномощното, съдържащо текста „Вярно с оригинала“ и подписа на Абоната / Потребителя се представя от Абоната / Потребителя при подписване на договора.

1.4. Настоящите Общи условия са задължителни за Ти.ком и Абонатите и Потребителите на Мрежата.

1.5. Абонатите / Потребителите на Мрежата се считат уведомени за Общите условия от датата на публикуването им на интернет страницата на Ти.ком на адрес [www.ticom.bg](http://www.ticom.bg).

1.6. Общите условия влизат в сила или със започване ползването на съответната услуга или за Абонатите - със сключване на договор за абонаментна услуга, а за Потребителите – с подписване на заявка, представляваща договор за ползване на предплатена услуга. Със сключването на договора или със започване ползването на съответната услуга, Абонатите / Потребителите приемат съдържанието на Общите условия, доколкото друго не е уговорено между страните и доколкото това не противоречи на Закона за електронните съобщения („ЗЕС“). По смисъла на настоящите Общи условия, за писмена форма се счита и наличието на волеизявления на страните, извършени в електронна форма.

1.7. (изм. влиза в сила от 25.05.2018) Общите условия са задължителни за Ти.ком и Абонатите / Потребителите и са неразделна част от договорите, сключени между Ти.ком и неговите Абонати / Потребители на основание чл.226, ал.3 от Закона за електронните съобщения. Абонатите / Потребителите писмено декларират приемането им и съгласието си с тях.

## 2. Договор за услуга

2.1. Ти.ком сключва договор за абонаментна или предплатена услуга с лицата, желаещи да ползват интернет услуги и / или услуги за пренос на данни, предоставяни чрез Мрежата, наричан по-долу „договор за услуги“.

2.2. При сключването на договор Абонатът / Потребителят се идентифицира по следния начин:

2.2.1. за физически лица - с валиден документ за самоличност, когато Абонатът / Потребителят е български гражданин, а когато Абонатът е чуждестранен гражданин, временно пребиваващ в Република България – с документ с вписан настоящ адрес на територията на Република България;

2.2.2. за юридически лица и еднолични търговци - с акт за регистрация в компетентния съд или Търговския регистър при Агенцията по вписванията или акт на компетентен държавен орган за създаването им и удостоверение за актуално състояние (където е приложимо), издадено от компетентния орган не по-рано от 3 (три) месеца преди предоставянето му или с ЕИК на Агенцията по вписванията, удостоверение за регистрация по БУЛСТАТ;

2.2.3. за държавни органи, регистрирани в страната търговски представителства, представителства на чужди държави, международни организации или мисии, осъществяващи дейност на територията на Република България по силата на международно споразумение – със съответния акт на компетентен местен или международен орган за създаването им, а за техни членове – документите по т. 2.2.1. или със съответния документ за месторабота / принадлежност с визиран срок на пребиваване.

2.3. (изм. влиза в сила от 25.05.2018) Абонатът / Потребителят се съгласява Ти.ком да събира,

предоставя и обработва лични данни с оглед на предоставяне на услугата, по реда на тези Общи условия и в съответствие с разпоредбите на действащото национално и европейско законодателство и в съответствие с Регламент 2016/679 на Европейския парламент, както и съгласно Политиката за поверителност и защита на личните данни на Ти.ком АД, в която се съдържат целите и правното основание за обработване на личните данни: вида на данните, начина на обработването им, правата на Абонатите/Потребителите във връзка с обработване и защита на личните данни и начините, за тяхното упражняване, срок за съхраняване на личните данни. Политиката за поверителност и защита на личните данни в Ти.ком е публикувана на страницата на Ти.ком [www.ticom.bg](http://www.ticom.bg).

2.4. При сключване на договора за услуги Ти.ком може да изисква и други документи за идентификация на Абоната / Потребителя, при спазване на разпоредбите на действащото законодателство и тези Общи условия.

2.5. Абонатът / Потребителят няма право да прехвърля правата и задълженията, произтичащи от договора за услуга, на трети лица, без изрично писмено съгласие на Ти.ком.

2.6. В случай че Абонатът / Потребителят предостави за ползване на трето лице регистрирани на негово име услуги, по сключен договор за услуги с Ти.ком, Абонатът / Потребителят остава титуляр на правата и задълженията, произтичащи от договора, освен ако в договора или специалните условия за услугата не е уговорено друго.

2.7. Страните ще комуникират помежду си писмено (с писма, адресирани до пощенски и / или електронни адреси) и / или чрез телефон и / или SMS на адресите и номерата, посочени в индивидуалния договор. Абонатът / Потребителят не може да се позовава на невъзможност да получи съобщение или информация от Ти.ком на адрес (пощенски или електронен) или телефонен номер, посочен в договора. В случай че Ти.ком изпрати до Абоната / Потребителя писма с обратна разписка до последно посочения от Абоната / Потребителя адрес за кореспонденция, представляващи покани, уведомления, в това число и за прехвърляне на вземанията от Абоната / Потребителя (по смисъла на чл. 99 от Закона за задълженията и договорите) и всякакви други документи, и писмата се върнат като неполучени и / или непотърсени и / или съответният адресат е сменил адреса си за кореспонденция, без да уведоми писмено Ти.ком съгласно т. 5.8, те се считат за надлежно връчени от датата на изпращането им.

2.8. До погасяване на всички дължими от Абоната / Потребителя суми, кореспонденцията между страните ще се осъществява съгласно т. 2.7., дори и след прекратяване на отношенията с Ти.ком.

### 3. Услуги, предоставяни от Ти.ком

3.1. Ти.ком предоставя услугите на своите Абонати и Потребители 24 (двадесет и четири) часа в денонощието, 7 (седем) дни в седмицата, съобразно технологичните възможности на Мрежата.

3.2. Абонатите / Потребителите могат да получат и ползват и други услуги, включени в цената на услугите, както и допълнителни услуги срещу заплащане.

3.2.1. Абонатите / Потребителите могат да ползват само устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара, съгласно действащото законодателство.

3.2.2. Ти.ком може да предоставя за ползване устройства на Абонатите / Потребителите. Абонатът / Потребителят носи цялата отговорност в случай на загубване, кражба, унищожаване или повреда на устройството.

3.2.3. Съдържащите се в инсталационните пакети устройства, предоставени за ползване на Абонатите / Потребителите, са собственост на Ти.ком през цялото време на действие на договора, както и след прекратяването / развалянето му, независимо от основанието за това.

3.2.4. Ти.ком може да продава на Абонатите / Потребителите крайни устройства, които Абонатите / Потребителите следва да закупят от Ти.ком по цена, определена в ценовата му листа.

3.3. Ти.ком предоставя на своите Абонати / Потребители:

3.3.1. достъп до интернет и услуги за пренос на данни, съобразно технологичните възможности на Мрежата и търговската политика на Ти.ком;

3.3.2. допълнителни услуги, както и пакети от услуги, съобразно технологичните възможности на Мрежата и търговската политика на Ти.ком. Конкретният избор на услуга, съответно пакет от услуги, се определя в договора за услуги.

3.3.3. (в сила от 11.12.2019г.) достъп до интернет и услуги за пренос на данни в роуминг в рамките на Европейския съюз и Европейската икономическа зона (ЕС/ЕИЗ) на национални цени (т.нар. "национални условия за роуминг" или "roam like at home" – RLAN) при спазване на политиката на Ти.ком за справедливо ползване на тези услуги.

3.3.4. (в сила от 11.12.2019г.) достъп до интернет и услуги за пренос на данни в роуминг, предлагани от доставчици на други електронни съобщителни мрежи в ЕС/ЕИЗ, съобразно технологичните възможности и политиките за ползване на съответните електронни съобщителни мрежи на трети лица. Тези услуги се предоставят от Ти.ком по публично обявения му ценоразпис и други условия като алтернатива на услугите по т. 3.3.3 чрез агрегатори на международни роуминг услуги и се подчиняват на правилата на нерегулирания международен роуминг независимо дали мрежите на съответните трети лица се намират на територията на България или извън нея.

3.4. Абонатът / Потребителят може по всяко време да избере да активира или деактивира услуги, предоставяни от Ти.ком, чрез обаждане на номер за обслужване на клиенти или онлайн на

електронен адрес: cs@ticom.bg. Конкретният вид услуги, които могат да бъдат активирани или деактивирани по реда на предходното изречение, се определят едностранно от Ти.ком и могат да бъдат променяни по всяко време. Този тип активация и деактивация ще се счита за валидно изменение на договора, сключен между страните. Услугата ще се активира и деактивира след съобщаване / въвеждане на данни за Абоната / Потребителя, предварително определени от Ти.ком. В случай че услугата е активирана / деактивирана чрез обаждане на номер за обслужване на клиенти, страните се съгласяват, че Ти.ком има право да записва съответната заявка и да запази записа до изтичане на срока, в който вземанията за активирани / деактивирани услуги биха могли да бъдат претендирани.

3.5. Подробна информация за отделните видове електронни съобщителни услуги, предлагани от Ти.ком чрез Мрежата, както и за условията, цените и начина им на предоставяне, се предоставя от Ти.ком на интернет страницата на дружеството на адрес: [www.ticom.bg](http://www.ticom.bg) или при сключване на договора за услуга.

3.6. Услугата, предоставяна от Ти.ком, е предназначена само за Абонати и Потребители. Услугата не е предназначена за препродажба или за предоставяне на други услуги, базирани на услугите на Ти.ком.

3.7. Ти.ком осигурява избраната от Абоната / Потребителя услуга до 24 (двадесет и четири) часа от влизане в сила на договора, освен в случая, посочен в т. 3.9. Правилата на предходното изречение не се прилагат, ако в специалните условия за конкретната услуга е предвидено друго.

3.8. Ти.ком не активира услугата в случай, че Абонатът желае да се възползва от 7 – (седем) дневния отлагателен срок за влизане в сила на индивидуалния договор, съгласно чл. 228, ал. 3 от ЗЕС или аналогична приложима разпоредба.

3.9. В определени случаи активирането на услугата може да се извършва от Абоната / Потребителя чрез извършване на действия, предварително посочени от Ти.ком. В случай че тези действия не бъдат извършени от Абоната / Потребителя в определения от Ти.ком срок, Ти.ком може да откаже предоставянето на конкретната услуга.

3.10. Обхватът на услугите, предоставяни от Ти.ком посредством Мрежата, може да се променя, като Ти.ком своевременно ще уведомява Абонатите / Потребителите за това по подходящ начин на интернет страницата си.

#### 4. Права на Абоната / Потребителя

4.1. (изм. влиза в сила от 25.05.2018) Абонатът / Потребителят има право да заявява и да ползва услугите, предоставяни от Ти.ком, съобразно технологичните възможности на Мрежата, в съответствие с изискванията на настоящите Общи условия и договора за услуги, а без предварително съгласие, може да получава съобщение за маркетинг и реклама на сходни продукти или услуги, за което има възможност да изрази несъгласие в момента на подписване на договора или да изрази несъгласието си за бъдещо получаване на тези материали, в случай че това не е направено в момента на подписване на договора.

4.2. Абонатът / Потребителят има право да променя тарифния си план, да ползва допълнителни услуги и / или да се откаже от някои услуги, предлагани от Ти.ком. Промяната и отказът се извършват съобразно правилата на тези Общи условия, договора за услуги и специалните условия за конкретната услуга.

4.3. Абонатът / Потребителят има право да подава жалби, молби и предложения до Ти.ком и да получава отговор по реда на настоящите Общи условия.

4.4. Абонатът / Потребителят има право да адресира жалби до Комисията за регулиране на съобщенията и Комисията за защита на потребителите, отнасящи се до услугите на Ти.ком.

4.5. Абонатът / Потребителят има право да сигнализира Ти.ком за констатирани проблеми, свързани с ползването на услугите.

4.6. Абонатът има право, ако ползва услуга при безсрочен договор, да прекрати временно ползването ѝ, за период не по-малък от 1 (един) месец и не по-голям от 3 (три) месеца, след подаване на писмено уведомление до Ти.ком и при условие, че към момента на временното прекратяване Абонатът няма задължения към Ти.ком. Уведомлението по настоящата точка следва да бъде подадено най-късно до 25-то число на месеца, предхождащ този, от който Абонатът желае ползването на услугата да бъде временно прекратено, като в случай че този срок не бъде спазен, Ти.ком има право да откаже временното прекратяване. Правото по настоящата точка може да бъде упражнено от Абоната не повече от 2 (два) пъти в рамките на една календарна година. Временно прекратяване при срочни договори се допуска само по преценка на Ти.ком и след подписано допълнително споразумение към договора за продължаване на неговото действие с периода на временното прекратяване. Независимо дали услугата се ползва при безсрочен или срочен договор, за срока на временното прекратяване, Абонатът дължи цена, определена в ценовата листа на Ти.ком.

#### 5. Задължения на Абоната / Потребителя

5.1. Абонатът / Потребителят се задължава да спазва разпоредбите на Общите условия, договора за услуга и всички допълнителни споразумения към него.

5.2. Абонатът / Потребителят се задължава да заплаща, в определените от Ти.ком срокове, дължимите суми за предоставените услуги, в съответствие с Общите условия, договора за услуги и ценовата листа на Ти.ком.

5.3. Абонатът се задължава да заплаща, в определените от Ти.ком срокове, дължимите суми, включително и абонаментната цена, и в случай че е прекратено предоставянето на услугите поради виновно неспазване на Общите условия или договора от страна на Абоната. След заплащане на дължимите суми и ако Абонатът не е заявил писмено, че желае Ти.ком да прекрати предоставянето на услугите, Ти.ком може да вземе решение за възстановяване ползването на услугите без да уведомява Абоната. В случаите, в които услуга се активира от Абоната чрез обаждане на номера за обслужване на клиенти, Абонатът съобщава данните, необходими на Ти.ком за неговото идентифициране. Страните се съгласяват, че Ти.ком има право да записва заявката за активиране и да запази записа до изтичане на срока, в който вземанията за активираните услуги биха могли да бъдат претендирани.

5.4. Абонатът / Потребителят е длъжен да ползва услугите по начин, който не нарушава целостта на Мрежата и / или не възпрепятства предоставянето на услуги от Ти.ком на трети лица, при спазване на изискванията за качество на услугите. За ползване на някои от услугите, предоставяни чрез Мрежата, Абонатът / Потребителят следва да притежава SIM карта, предоставена от Ти.ком и регистрирана в базата данни на Мрежата.

5.5. Абонатът / Потребителят се задължава да използва крайните устройства и / или SIM картата само в съответствие с тяхното предназначение и указанията на Ти.ком и производителя. Устройствата трябва да бъдат съвместими с определени приложения, посочени от Ти.ком, и със SIM картата.

5.6. Абонатът / Потребителят се задължава да не извършва каквито и да е промени в крайните устройства и / или SIM картата и да не включва към тях приспособления, за които няма разрешение от Ти.ком.

5.7. (в сила от 11.12.2019г.) Освен в случая, посочен в т. 2.б. по-горе, Абонатът / Потребителят се задължава да не предоставя на трети лица устройството и / или SIM картата, съставна част на инсталационния пакет, както и да не използва получено от Ти.ком устройство и / или SIM карта за ползване на услуги, предлагани пряко от друго предприятие, предоставящо обществени електронни съобщителни услуги.

5.8. Абонатът / Потребителят се задължава да уведомява писмено Ти.ком при промяна на данните, предоставени при сключване на договора за услуга, в 7-дневен срок от настъпване на промяната, като предоставя новите данни. Задължението на Абоната / Потребителя по предходното изречение остава и след прекратяване на отношенията с Ти.ком, до окончателното погасяване на всички дължими суми.

5.9. Абонатът / Потребителят се задължава да ползва услугите на Ти.ком съобразно действащото в страната законодателство. При неправомерно ползване на услугите, Абонатът / Потребителят носи отговорност за всички вреди, които са пряка и непосредствена последица от неправомерното ползване. Неправомерното ползване включва извършване на следните неизчерпателно посочени действия:

5.9.1. Услугата се ползва по начин, който пречи на нормалната работа на други Абонати / Потребители;

5.9.2. Услугата не се ползва в съответствие с действащото законодателство и приложимите международни актове;

5.9.3. Инсталиране на нелицензиран софтуер;

5.9.4. Осъществяване на неразрешен достъп до системи и ресурси в Интернет пространството;

5.9.5. Застрашаване на националната сигурност;

5.9.6. Призоваване към промяна на конституционно установения ред;

5.9.7. Призоваване към извършване на престъпления, насилие над личността и разпалване на вражда.

5.10. В случай на неправомерно ползване на услугата, Ти.ком има право да преустанови предоставянето ѝ, след уведомяване на Абоната / Потребителя по подходящ начин, като фактическото ѝ преустановяване се приема за изразено волеизявление от страна на Ти.ком за прекратяване на договора. В този случай всички задължения на Абоната / Потребителя стават незабавно изискуеми, като Абонатът / Потребителят дължи връщане на предоставеното му за ползване устройство при прилагане на условията на т. 5.13 или заплащане на неговата равностойност по цена, посочена в ценовата листа на Ти.ком, а Абонатът – и заплащане на неустойка в размер, равен на сбора от дължимите абонаментни цени за остатъка на срока на договора, но не по-голям от трикратния им размер.

5.11. Абонатът / Потребителят се задължава при загуба или кражба на устройството и / или SIM картата, независимо от местонахождението си, незабавно да уведоми устно Ти.ком на посочен номер за работа с клиенти, за да бъде временно ограничен достъпът до Мрежата. Независимо от уведомяването, Абонатът / Потребителят дължи заплащане на генерирания трафик, в случай че конкретната услуга предвижда заплащането на такъв, а Абонатът - и заплащане на неустойка в размер, равен на сбора от дължимите абонаментни цени за остатъка на срока на договора. Ако Абонатът / Потребителят не поиска възстановяване на услугата в срок до 5 (пет) работни дни от уведомяването, Ти.ком може да счете това поведение на Абоната / Потребителя за изявление за

преустановяване предоставянето на услугата, като в този случай всички задължения на Абоната / Потребителя стават незабавно изискуеми, Абонатът / Потребителят дължи заплащане на стойността на устройството и / или SIM картата по цени, посочени в ценовата листа на Ти.ком, а Абонатът - и неустойка в размер, равен на сбора от дължимите абонаментни цени за остатъка на срока на договора, но не по-голям от трикратния им размер.

5.12. При загуба или кражба на устройство и / или SIM картата, предоставени от Ти.ком за ползване, Абонатът / Потребителят е длъжен да заплати на Ти.ком стойността на устройството и / или SIM картата по цени, съгласно ценовата листа на Ти.ком. В противен случай, Ти.ком има право едностранно да прекрати договора и да претендира от Абоната / Потребителя за заплащане на стойността на загубеното / откраднатото устройство и / или SIM карта по цена, определена в ценовата листа на Ти.ком, а от Абоната – и неустойка в размер, равен на сбора от дължимите абонаментни цени за остатъка на срока на договора, но не по-голям от трикратния им размер.

5.13. Абонатът / Потребителят трябва да върне предоставеното му за ползване устройство, собственост на Ти.ком, след прекратяване / разваляне на договора за услуга, независимо от основанията за това, в състоянието, в което го е получил, при отчитане на нормалното изхабяване. При невъзможност от страна на Абоната / Потребителя да върне предоставеното му устройство или устройството не е в състоянието, описано в предходното изречение, той следва да заплати на Ти.ком стойността му по цена, съгласно ценовата листа на Ти.ком.

## 6. Права на Ти.ком

6.1. Ти.ком има право да получава в срок всички дължими от Абоната / Потребителя суми за ползване на предоставените от Ти.ком услуги.

6.2. (в сила от 11.12.2019г.) Ти.ком има право да дава указания и инструкции на Абоната / Потребителя за правилното използване на устройствата и / или SIM картите, предоставени или закупени от Ти.ком, включително за безплатната им замяната в случай на установен дефект или несъвместимост с определени системи на Ти.ком.

6.3. Ти.ком осигурява гаранционно обслужване, при спазване на условията, посочени в гаранционната карта, на закупените устройства в срок от 2 (две) години от датата на закупуването. При условие, че устройството, независимо дали е закупено или предоставено за ползване от Ти.ком, е повредено по вина на Абоната / Потребителя, същият заплаща съответните транспортни разходи и пълната стойност на ремонта, в случай че такъв бъде извършен.

6.4. Ти.ком има право да откаже предоставяне на услуга на Абонат / Потребител, който има просрочени задължения по друг договор с него, както и в случай на непредоставяне на изискуеми документи за сключване на договор или в резултат на направена кредитна оценка.

6.5. Ти.ком има право, за целите на поддържане на Мрежата, временно и за възможно най-кратък срок, да преустанови предоставянето на услугите на Абоната / Потребителя, като за целта, при планирани прекъсвания, уведомява Абонатите / Потребителите си по подходящ начин, чрез съобщение на интернет страницата си, най-малко 24 (двадесет и четири) часа по-рано, в случаите, в които като следствие се очаква прекъсване или влошаване на качеството на предоставяните услуги.

6.6. Ти.ком има право да получава от Абоната / Потребителя информация за хардуера и софтуера, използвани за осигуряване на услугите, като използва тази информация само за собствени нужди.

6.7. Ти.ком не носи отговорност за щети, причинени на Абоната / Потребителя при ползване на услуги с отклонения, дължащи се на причини извън Мрежата и съоръженията на Ти.ком.

6.8. Ти.ком има право да ограничи достъпа до услугата и / или да прекрати договора за услуга в случаите, посочени в т. 14.1 от Общите условия, както и при проучване, извършено въз основа на постъпила писмена жалба, за неправомерни действия или други форми на комуникация, осъществени чрез SIM-картата или устройството на Абоната / Потребителя.

6.9. Ти.ком има право да прави проверки относно качеството на услугите. Проверката се извършва на място или от разстояние, посредством отдалечен достъп до крайното устройство / SIM картата и замерване на стойностите на сигналите.

6.10. Ти.ком има право писмено да упълномощава трети лица да сключват от негово име договори за услуги с лицата, желаещи да станат Абонати / Потребители на Мрежата, както и да събират плащания от Абонатите / Потребители за ползваните услуги от негово име.

6.11. (изм. влиза в сила от 25.05.2018) С цел събиране на вземания, дължими за ползваните услуги, Ти.ком има право да предоставя събираните, обработвани и съхранявани за целите на предоставяне на услугите данни на Абоната / Потребителя на трети лица. Допълнителна информация за обработка на данните за целите на предоставяне на услугите се съдържа в Политика за поверителност и защита на лични данни на Ти.ком. на адрес [www.ticom.bg](http://www.ticom.bg).

6.12. Ти.ком има право да ограничи временно предоставянето на услугите, без да прекратява / разваля договора, в случай че Абонатът / Потребителят извършва злоумишлени действия или допуска други лица да извършват злоумишлени действия, до момента, когато Абонатът / Потребителят преустанови неправомерното си поведение.

6.13. При регистриране на трафик от страна на Абонат / Потребител, което дава основание на Ти.ком да счита, че услугата се ползва в нарушение на настоящите Общи условия, Ти.ком има право да наложи временни ограничения на услугата на този Абонат / Потребител.

6.14. (изм. влиза в сила от 25.05.2018) Ти.ком има право да използва Мрежата си за целите на директния маркетинг и реклама, като изпраща съобщения до Абонатите / Потребителите, съдържащи информация за промоции, нови оферти и програми, тарифи и извършва оценка на Потребителя за целите на маркетингови проучвания, за изготвяне на абонатни профили според индивидуалните им предпочитания при условията на Политиката за поверителност. Ти.ком има право, с предварителното съгласие на Абоната / Потребителя за това, да обработва личните данни при извършване на кредитна оценка за определяне на платежоспособността на клиента и да му изпраща по поща, по телефон, чрез кратки текстови съобщения (SMS), електронна поща или други форми на съобщения или чрез други средства за информация, уведомителни съобщения, свързани с ползването на услугите, включително и свързани с дължими и / или просрочени плащания при условията на Политиката за поверителност.

6.15. В случай на изразено несъгласие от страна на Абонатите / Потребителите за бъдещо получаване на съобщения, съдържащи информация за промоции, нови оферти и програми, тарифи и други, Ти.ком се задължава да преустанови изпращането им до съответния Абонат / Потребител.

6.16. Ти.ком може да откаже сключването на договор, когато Абонатът не желае незабавно влизане в сила на договора, по силата на който от страна на Ти.ком се предоставя крайно устройство.

6.17. Независимо от размера на включения в пакета услуги трафик на данни, включително и в случаите, когато пакетът от услуги включва неограничен трафик на данни, Ти.ком има право, през периодите на Upload и на Download на Абоната / Потребителя, който използва прекомерно мрежовите ресурси за сметка на останалите Абонати / Потребители, като дали употребата е прекомерна се преценява от Ти.ком в зависимост от натовареността на Мрежата и зоната на покритие. Ти.ком има право да ограничава скоростта на Download и на Upload на Абонатите / Потребителите, които свалят и / или качват прекомерно голям обем трафик на данни, като под „прекомерно голям трафик“ следва да се разбира трафик, надвишаващ определения в договора за услуга.

6.18. Ти.ком има право, по своя преценка, да прехвърли вземанията си (по смисъла на чл. 99 и следващите от Закона за задълженията и договорите) от Абоната / Потребителя, в полза на трето лице, без за това да е необходимо предварително уведомяване на Абоната / Потребителя.

6.19. Ти.ком има право, по своя преценка, да залага вземанията си по договора с Абоната / Потребителя, в полза на трето лице, без за това да е необходимо предварително уведомяване на Абоната / Потребителя.

6.20. Ти.ком има право да извършва първоначална и текуща кредитна оценка на Абонатите / Потребителите. Кредитната оценка се извършва и включва ползване и / или анализ на информация от банки и / или други кредитни и / или финансови институции (вкл. бюра), от Националния осигурителен институт и Националната агенция за приходите и техните офиси, публични или други източници на информация, включително информация, свързана с предишни и / или настоящи договори, изрядност на плащане, начина на ползване на услугите и други.

6.21. Ако при извършването на кредитна оценка, Ти.ком прецени, че Абонатът / Потребителят не покрива изискванията на текущата кредитна политика на компанията, Ти.ком може да откаже предоставяне на нова услуга, да предостави достъп само до част от услугите, да предложи ползване на предплатена услуга или да поиска внасяне на гаранционен депозит, като обезпечение за ползването на услугите.

6.22. Ти.ком има право едностранно да прехвърля на трето лице всички свои права и задължения, произтичащи от тези Общи условия и индивидуалния договор с Абоната / Потребителя, в случай че третото лице е надлежно регистрирано като предприятие, предоставящо същите или повече и/или по-качествени електронни съобщителни услуги. При прехвърлянето Ти.ком гарантира запазване на качеството на предоставяните на Абоната / Потребителя, услуги до по-късната дата измежду изтичането срока на договорите за услуги и изтичането на шест месеца от датата на влизане в сила на договора, по силата, на който са прехвърлени на новия оператор правата и задълженията. Ти.ком уведомява Потребителя за извършеното прехвърляне по подходящ начин, като за такова се счита и:

Публикация на сайта <http://www.ticom.bg> , като посочва датата на публикацията, датата, на която ще влезе в сила договорът, по силата на който ще бъдат прехвърлени правата и задълженията, както и достатъчно данни за новия оператор, като например – фирма, седалище, ЕИК, адреси на търговските обекти, Интернет адрес и телефон за връзка; или

Електронно съобщение, изпратено на електронния адрес, посочен от Потребителя в договора; или Телефонно обаждане на посочен от Потребителя в договора телефонен номер; или Съобщение в месечната сметка.

С влизането в сила на тези Общи условия се счита, че Абонатът / Потребителят изрично се е съгласил/приел правото на Ти.ком, в съответствие с Политика за поверителност и защита на лични данни на Ти.ком, (изм. влиза в сила от 25.05.2018), да:

- прехвърля на трети лица своите задължения, произтичащи от сключения договор;

- предостави негови лични данни на третото лице, доколкото: Ти.ком е прехвърлило на третото лице правата и задълженията си по договора с Абоната / Потребителя. Третото лице е администратор на лични данни. Прехвърлените лични данни се съдържат в/се администрират по силата на договора между Абоната / Потребителя, и Ти.ком.

## 7. Задължения на Ти.ком

- 7.1. Ти.ком се задължава да предоставя услугите в съответствие със сключените договори с Абонатите / Потребителите, както и настоящите Общи условия. Ти.ком предоставя услугите на Абоната / Потребителя заедно с информация относно активирането им, инсталация на устройството, SIM картата и други.
- 7.2. При инсталиране на софтуер или хардуер, необходими за ползване на услугите, предоставяни от Ти.ком, отговорността за инсталирането им, както и всички последствия от това, се носи от Абоната / Потребителя.
- 7.3. Ти.ком се задължава да осъществява непрекъснато техническо наблюдение на Мрежата. При възникване на технически проблеми Ти.ком е задължено да предприеме всички необходими мерки, с оглед отстраняване на проблемите в максимално кратки срокове.
- 7.4. Ти.ком се задължава да предоставя на Абоната / Потребителя всички необходими технически и експлоатационни предписания, които гарантират правилно ползване на услугите.
- 7.5. Ти.ком се задължава да осигурява предоставянето на услугите си 24 (двадесет и четири) часа в денонощието, 7 (седем) дни в седмицата, в зоните на покритие на Мрежата, освен при форсмажорни обстоятелства по смисъла на чл. 306, ал. 2 от Търговския закон и в случаите по т. 6.5. от настоящите Общи условия.
- 7.6. При изграждане, поддържане и използване на Мрежата Ти.ком се задължава:
- 7.6.1 да използва и свързва към Мрежата, където това е в негов контрол, само радиосъоръжения и устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара, съгласно действащите нормативни актове;
- 7.6.2 да използва радиосъоръженията съобразно предназначението, посочено от производителя им;
- 7.6.3 да използва само изправни радиосъоръжения;
- 7.6.4 да не променя техническите параметри на радиосъоръженията;
- 7.6.5 да поддържа и използва Мрежата по начин, че и при нормална работа и в условия на неизправност да е гарантирана защитата на околната среда, живота и здравето на хората.
- 7.7. Ти.ком осигурява равнопоставеност между Абонатите / Потребителите при равни други условия по отношение на предлаганите услуги, на заплащането и използваната технология.
- 7.8. Ти.ком се задължава, при поискване от Абоната / Потребителя, да му представи безплатно копие от настоящите Общи условия във всеки един от търговските си обекти. Ти.ком може да изпрати Общите условия, по желание на Абоната / Потребителя, на посочен от последния електронен адрес.
- 7.9. Ти.ком не носи отговорност за:
- 7.9.1. Неразрешено разпространяване на авторски материали от Потребителите / Абонатите;
- 7.9.2. Накърняване правата и доброто име на трети лица, възникнали при ползване на услугите от Потребителите / Абонатите;
- 7.9.3. Предоставяне от Потребителите / Абонатите в публичното интернет пространство на материали, представляващи търговска тайна.
- 7.10. Ти.ком обявява номера, на които Абонатите / Потребителите могат да се обаждат в случай на възникнали повреди, при оплаквания и по други въпроси.
- 7.11. Ти.ком се задължава да уведомява Абонатите си, по подходящ начин, за изтичане срока на индивидуалните им договори не по-късно от 1 (един) месец преди това.
- 7.12. При заплахата или в отговор на инциденти, свързани със сигурността или целостта на Мрежата, Ти.ком предприема всички необходими действия за запазване на сигурността или целостта на Мрежата.
- 7.13. (отм.).
- 7.14. Ти.ком, при наличие на техническа възможност, предоставя на Абонатите / Потребителите информация относно текущото им потребление. Възможните начини за получаване на посочената информация се обявяват по подходящ начин.

## 8. Отговорност на Абоната / Потребителя

- 8.1. Абонатите / Потребителите отговарят за всички вреди, причинени на Ти.ком, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия и / или договор за услуга.
- 8.2. Абонатът / Потребителят дължи на Ти.ком законната лихва за забава в случай че закъснее с плащането на дължимите суми за услугите.
- 8.3. В случай че Абонатът / Потребителят унищожи или повреди или допусне унищожаването / повреждането на предоставеното от Ти.ком устройство или SIM карта, той е длъжен да заплати на Ти.ком стойността на устройството или SIM картата по цена, съгласно ценовата листа на Ти.ком. В противен случай, Ти.ком има право едностранно да прекрати договора и да претендира от Абоната / Потребителя заплащане на стойността на унищоженото / повреденото устройство или SIM карта по цена, определена в ценовата листа на Ти.ком, а от Абоната – и заплащане на неустойка в размер, равен на сбора от дължимите абонаментни цени за остатъка на срока на договора.

8.4. Абонатът / Потребителят носи отговорност за причинени вреди поради действия по т. 5.11.

## 9. Отговорност на Ти.ком

9.1. Ти.ком не носи отговорност за правилното функциониране на ползваните от Абоната / Потребителя приложения, както и за съвместимостта на предоставените устройства и SIM картата с приложенията, използвани от Абоната / Потребителя.

9.2. Ти.ком дължи на Абоната / Потребителя неустойка, в случай на невъзможност за ползване на услугите в покритието на Мрежата или прекъсване за срок по-дълъг от 24 (двадесет и четири) часа, поради причина, за която Ти.ком отговаря.

9.3. Ти.ком се задължава да намали с 1/30 абонаментната цена:

9.3.1. за всеки ден закъснение при неспазване на срока за първоначалното предоставяне на услугите;

9.3.2. в случая по т. 9.2. по-горе.

9.4. Ти.ком не носи отговорност за причинени вреди, когато те не са пряка и непосредствена последица от негово виновно неизпълнение на задължения.

9.5. Ти.ком не носи отговорност за съдържанието на информацията и съобщенията, пренасяни при използване на услугите на Ти.ком.

9.6. Ти.ком не носи отговорност пред трети лица за причинените им вреди при ползването на услугите от неговите Абонати / Потребители.

9.7. Ти.ком не носи отговорност за:

9.7.1. Прекъсване или влошаване на качеството на услугите в случаите, когато тези обстоятелства не се дължат на негово виновно поведение, когато се дължат на планирани или инцидентни тестове, извършвани от Ти.ком с цел оптимизация на качествените параметри на услугата, за които Абонатът / Потребителят предварително е уведомен по реда на Общите условия, както и при настъпване на събития по смисъла на чл. 30б, ал. 2 от Търговския закон;

9.7.2. Вреди, причинени от неправилно използване на крайното устройство или SIM картата от страна на Абоната / Потребителя, както и такива, причинени от инсталирани устройства, които не са с оценено съответствие и пуснати на пазара, съгласно действащите нормативни актове и са причинили прекъсване на предоставянето на услугата.

9.8. Ти.ком не носи отговорност при неумение от страна на Абоната / Потребителя да ползва услугите, както и поради повреда, предизвикана от неправилна експлоатация на всякаква техника и оборудване, ползвани от Абоната / Потребителя във връзка с услугата.

9.9. Ти.ком не носи отговорност за неправомерни действия от страна на Абонати / Потребители, както и на трети лица, за разпространяване на вируси, получаването на неразрешен достъп и др.

9.10. (в сила от 11.12.2019г.) Ти.ком не носи отговорност за влошеното качество на услугите или за прекъсване на достъпа до Мрежата, дължащо се на извършване на ремонти или поддръжка, както и на повреди и други обстоятелства в другите мрежи при връзка, преминаваща през няколко електронни съобщителни мрежи, включително и електропреносните мрежи, както и в условията на роуминг, когато това се дължи на повреди и други обстоятелства в електронните съобщителни мрежи на трети лица.

9.11. Ти.ком не носи отговорност за точността и верността на информацията, предоставена от кредитно-събирателни агенции и други институции / организации за извършване на кредитна оценка, както и за последиците от отказа за предоставяне на услуга.

## 10. Цени и условия за заплащане на услугите

10.1. Цените на предоставените услуги се определят и променят едностранно от Ти.ком по реда на ЗЕС и актовете по прилагането му.

10.2. Цените по т. 10.1. се определят при условията на равнопоставеност на Абонатите / Потребителите, като Ти.ком има право да определя ценови пакети, както и различни цени и отстъпки на база обем на ползваната услугата, ползване на две или повече избрани от Абоната / Потребителя услуги, както и на база други критерии, определени в приложимото законодателство.

10.3. Ти.ком публикува информация за цените на услугите на интернет страницата си на следния интернет адрес: [www.ticom.bg](http://www.ticom.bg). Промените в ценовата листа се публикуват преди датата на влизането им сила.

10.4. Ти.ком предоставя безплатно информация на Абонатите / Потребителите относно цените на услугата, както и тарифните пакети (планове).

10.5. Ти.ком има право да събира суми за предоставяните от него услуги в размер, определен въз основа на следните цени:

10.5.1. Цена за първоначално активиране на услугите, която се заплаща еднократно, съгласно ценовата листа и не се връща при прекратяването на договора. Ти.ком може да предвиди и цена за последващо активиране на услугата, в случай на спирането ѝ по причина, свързана с Абоната / Потребителя.

10.5.2. (изм. от 11.12.2019г.) Абонаментна цена по ценовата листа на Ти.ком, осигуряваща достъп до избраната услуга, съответно избрания пакет услуги, включващ (а) трафик в Мрежата и роуминг в рамките на ЕС/ЕИЗ на национални цени при спазване на политиката за справедливо ползване



или (б) трафик в Мрежата и достъп до интернет и услуги за пренос на данни при условията на нерегулиран международен роуминг, която се плаща от Абонатите регулярно, с определена в договора / специалните условия на услугите периодичност. Ти.ком може да изиска при сключване на договора заплащане на пълния размер на една абонаментна цена.

10.5.3. Цена за първоначално активиране и цена за ползване на допълнителна услуга. Цената за ползване на допълнителна услуга, в случай че такава се предоставя, може да е на абонаментна основа или да се начисли еднократно. При еднократно начисляване на цената, тя се заплаща при заявяване на услугата. В случай че Абонатът / Потребителят заяви ползването на определена допълнителна услуга и впоследствие се откаже от нея, Ти.ком не дължи връщане на заплатената цена за допълнителната услуга.

10.5.4. Други цени, посочени в ценовата листа на Ти.ком, които могат да бъдат, но без да се ограничават до: за деактивиране на услуга; за временно прекратяване; за потребление на данни, включително трансфер на данни към специфични направления; за устройство и / или SIM карта; за последващо активиране на услугата, в случай на спиране по причина, свързана с Абоната / Потребителя; за разделяне и обединяване на фактури; за допълнителни услуги, като ограничаване на трафик, достъп до определени сайтове, детайлизирани справки и т.н.

10.5.5. Абонатът / Потребителят отговаря и дължи възстановяване на Ти.ком на всякакви допълнителни (извънредни) разходи, направени от Ти.ком във връзка със събирането на просрочени вземания от Абоната / Потребителя.

10.6. Абонатът / Потребителят дължи цената на всички услуги, ползвани от него. Абонатът / Потребителят заплаща дължимите суми за услугите, независимо дали са пряко потребявани от него или не.

10.7. Ти.ком издава текущо фактура на определени дати за ползваните от Абоната услуги. Абонатът се информира относно датите за отчитане на потреблението при сключване на договора за услуга. Неполучаването на фактура не освобождава Абоната от задължението да плати дължимите суми в определения срок.

10.7.1. За формиране на финансовите задължения на Абонатите / Потребителите на услугите на Ти.ком се използват единствено записите от системите за отчитане на Ти.ком. Тези записи имат предимство пред записите в крайните устройства или SIM картите на Абонатите / Потребителите.

10.8. Всички услуги се заплащат, в зависимост от техния вид и специфика, по цени съгласно действащата ценовата листа на Ти.ком.

10.9. Цените на предоставените услуги се заплащат от Абоната / Потребителя, както следва:

10.9.1. В брой, на касите на търговските обекти на Ти.ком или на търговските представители, с които Ти.ком е в договорни отношения и които са публично обявени на Интернет страницата на Ти.ком;

10.9.2. По банков път, по сметки, посочени в договора за услуга, като плащането се счита за извършено на датата на постъпване на сумите по сметката на Ти.ком;

10.9.3. С наложен платеж при доставки по куриер;

10.9.4. През интернет страницата на Ти.ком – [www.ticom.bg](http://www.ticom.bg)

10.9.5. По други начини, определени в договора за услуги или посочени на интернет страницата на Ти.ком.

10.10. Абонатът / Потребителят е длъжен да заплаща дължимите суми в 15-дневен срок от издаване на фактурата, освен ако в договора е посочен друг срок. В случай на просрочие, Абонатът / Потребителят дължи неустойка в размер на законната лихва за забава за всеки ден закъснение.

10.11. Плащането по т. 10.9 се счита за извършено на датата на постъпване на сумите по сметката на Ти.ком или в касите на търговските представители на Ти.ком.

10.12. Оспорване на дължимите по фактура суми се допуска в срок от 3 (три) месеца от датата на издаване на фактурата. Оспорването на сумите не освобождава Абоната / Потребителя от задължението за заплащането им.

10.13. Ти.ком възстановява погрешно преведени и надплатени суми, като възстановяването се извършва в срок до 10 (десет) работни дни от датата на постъпване на обосновано писмено искане за това от Абоната / Потребителя. Възстановяването става по банков път, след посочване на банкова сметка, като банковите разноски са за сметка на Абоната / Потребителя.

10.14. Ти.ком може да извърши възстановяване на сумите чрез приспадането им от задълженията на Абоната за следващия отчетен период.

10.15. При системно забавяне на плащанията по издадените фактури или в резултат на направена кредитна оценка, Ти.ком може да предложи на Абоната ползването на предплатени услуги или да поиска внасяне на гаранционен депозит, като обезпечение за ползване на услугите.

10.16. Предплатените абонаментни цени не подлежат на връщане, освен по реда на т. 10.13. от настоящите Общи условия.

10.17. Ти.ком има право да използва частично или изцяло гаранционния депозит за събиране на просрочени вземания, включително лихви за забава.

10.18. Ти.ком се задължава, при прекратяване на договора с Абоната / Потребителя, да възстанови предоставения от него гаранционен депозит (когато е приложимо) в 45- (четиридесет и пет) дневен срок от прекратяване на договора, в случай че Абонатът / Потребителят няма неизпълнени задължения към Ти.ком и е върнал предоставеното му за ползване, по времето на действие на

договора, устройство.

10.19. Внесенят депозит може да се използва за заплащане на текущи сметки. При прекратяване на договорните отношения Ти.ком има право да го използва изцяло или отчасти за покриване на сумите, дължими от Абоната.

10.20. При изрична писмена заявка от Абоната, Ти.ком може да включи в текущата фактура и задължения по други договори за услуги, предоставяни от Ти.ком, включително извън обхвата на тези Общи условия. Ти.ком има право да изключи от общата фактура цената на услугите по съответния договор и да ги фактурира в отделна фактура за срока на съответния договор. В случай на частично плащане или при забава за плащане, Ти.ком може да прекрати предоставянето на някои или всички услуги.

10.21. Ти.ком определя конкретна сума, наречена финансова граница, в рамките на която Абонатът има възможност да ползва услугите без да се налага да внася гаранционна сума, освен в случаите, когато такава се изисква за ползване на някои от услугите.

10.21.1. Ти.ком може да договори с Абоната индивидуално определена финансова граница на потребление, чийто размер се посочва в договора за услуга. Ти.ком може да промени индивидуалната финансова граница на потребление след получаване на искане от страна на Абоната, писмено, чрез електронно съобщение (имейл), изпратено от електронна поща, посочена от Абоната в индивидуалния му договор, чрез SMS с указание от Ти.ком съдържание, изпратен от телефонния номер, посочен от Абоната в договора за услуга или по друг, указан от Ти.ком начин.

10.21.2. Във финансовата граница на потребление могат да се включват, както дължими суми за ползвани услуги, така и всички други суми, дължими от Абоната, като: неустойки, обезщетения, лизингови вноски, субсидии и други. Финансовата граница на потребление се смята за достигната, когато сумарно дължимите от Абоната суми се изравнят или надвишат определения ѝ размер, независимо от факта как тези суми са разпределени като задължения между отделните услуги.

10.21.3. Ти.ком може да увеличава финансовата граница на потребление само след постигнато изрично съгласие с Абоната по отношение на конкретна сума, с която тя ще бъде увеличена.

Абонатът има право да поиска увеличаване на финансовата граница на потребление съгласно т.

10.21.1., като преди увеличаването ѝ, по своя преценка, Ти.ком може да поиска от Абоната внасяне на депозит в размер, посочен от Ти.ком. Независимо от предвиденото в предходните изречения, Ти.ком може едностранно да намалява финансовата граница на потребление, в зависимост от текущата кредитна оценка на Абоната, за което уведомява последния по подходящ начин.

10.21.4. Абонатът е длъжен да заплати всички дължими суми за услугите, включително и тези, надхвърлящи определената финансова граница на потребление. Надхвърлянето на финансовата граница на потребление дава право на Ти.ком, но не го задължава, да ограничава и спира ползването на услугите. Неуведомяването на Абоната за достигната финансова граница на потребление не освобождава последния от задължението да заплати всички дължими суми, включително тези, надхвърлящи финансовата граница на потребление.

10.22. Ти.ком определя конкретна сума, наречена финансова граница на потребление за всяка от услугите, в рамките на която Абонатът има възможност да ползва услугите без да се налага да внася гаранционна сума, освен в случаите, когато такава се изисква за ползване на някои от услугите. Не може да се прехвърля неизразходвана сума от една услуга към друга.

10.22.1. Ти.ком може да договори с Абоната индивидуално определена сума – финансова граница на потребление за всяка от ползваните от Абоната услуги, която се посочва в договора за услуга. Индивидуалната финансова граница на потребление може да бъде договорена и след получаване на искане от страна на Абоната, писмено, чрез електронно съобщение (имейл), изпратено от електронна поща, посочена от Абоната в договора за услуга, чрез SMS с указание от Ти.ком съдържание, изпратен от телефонния номер, посочен от Абоната в договора за услуга или по друг, указан от Ти.ком начин.

10.22.2. Във финансовата граница на потребление за всяка услуга могат да се включват, както дължимите суми за конкретната услуга, така и всички други суми, дължими от Абоната във връзка с ползване на конкретната услуга, като: неустойки, обезщетения, лизингови вноски, субсидии и други. Финансовата граница на потребление се смята за достигната, когато сумарно дължимите от Абоната суми, във връзка с ползване на конкретната услуга, се изравнят или надвишават определения ѝ размер, независимо от факта как тези суми са разпределени като задължения между отделните услуги.

10.22.3. (в сила от 11.12.2019г.) Ти.ком, при наличие на техническа възможност, информира Абоната за изчерпване на финансовата граница на потребление за всяка от ползваните от Абоната услуги, при достигане на 80 % и / или 100 % от същата, като не се взема предвид потреблението, за което е необходимо допълнително технологично време за обработка и/или потреблението, което е осъществено в роуминг и Ти.ком не разполага към този момент с информация за осъществените сесии от крайния потребител. При изчисляване на достигната сума от потребителя не се взема предвид потреблението, за което е необходимо допълнително технологично време за и което е в процес на обработка.

10.22.4.1. Когато тарифирането на услугата „мобилен пренос на данни“ е на единица пренесени данни (килобайт, мегабайт или гигабайт), Ти.ком се задължава да осигурява една или повече парични максимални граници на потребление за определен период на използване на услугите, като

информира предварително Абоната / Потребителя за съответните обеми. В случай, че Абонатът / Потребителят не е избрал максимална граница на потребление, Ти.ком ще прилага по подразбиране максимална граница от 50 (петдесет) лв. (без ДДС) за потребените услуги за период на фактуриране от един месец.

10.22.4.2. Когато тарифирането на услугата „мобилен пренос на данни“ е на единица пренесени данни (килобайт, мегабайт или гигабайт), Ти.ком може да определи граници, изразени в обем, като предварително информира Абоната / Потребителя за съответните парични суми. Една от тези граници (границата по отношение на обем по подразбиране) съответства на парична сума, която не надхвърля 50 (петдесет) лв. (без ДДС) за дължими такси за период на фактуриране от един месец.

10.22.4.3. Ти.ком може да предлага други месечни горни парични граници съгласно т.10.21.3.

10.22.4.4. Границата по подразбиране по т. 10.22.4.1. и 10.22.4.2. се прилага за всички Абонати / Потребители, които не са избрали друга граница.

10.22.4.5. В хипотезата на т. 10.22.4.1. и 10.22.4.2. Ти.ком осигурява изпращането на подходящо съобщение до мобилното устройство на Абоната / Потребителя, например чрез SMS или електронно съобщение, съобщение по електронната поща или в работен прозорец на неговия компютър, когато услугите за пренос на данни достигнат 80 % от договорената парична граница или граница по отношение на обема. Всеки Абонат / Потребител има правото писмено да поиска преустановяването на изпращането на такива съобщения и има правото по всяко време и безплатно, в писмена форма, да поиска от Ти.ком тази услуга да му бъде предоставена отново.

10.22.4.6. В хипотезата на т. 10.22.4.1. и 10.22.4.2., когато тази парична граница или граница по отношение на обем изглежда, че ще бъде превишена, Ти.ком изпраща съобщение до мобилното устройство на Абоната / Потребителя, например чрез SMS или електронно съобщение, съобщение по електронната поща или в работен прозорец на неговия компютър. В съобщението се посочва процедурата, която трябва да се следва, ако Абонатът / Потребителят желае предоставянето на тези услуги да продължи, и разноските, свързани с всяка допълнително използвана единица данни. Ако Абонатът / Потребителят не отговори, както е приканен в полученото съобщение, Ти.ком незабавно спира предоставянето и таксуването на услугите за пренос на данни за този Абонат / Потребител, докато Абонатът / Потребителят не поиска продължаване или подновяване на предоставянето на тези услуги.

10.22.4.7. Всеки път, когато Абонат / Потребител поиска да ползва или да се откаже от услугата парична горна граница по т. 10.22.4.1. или горна граница по отношение на обема по т. 10.22.4.2., промяната се извършва безплатно в срок от един работен ден от получаване на искане за това, писмено, чрез електронно съобщение (имейл), изпратено от електронна поща, посочена от Абоната в договора за услуга, чрез SMS с указано от Ти.ком съдържание, изпратен от телефонния номер посочен от Абоната в договора за услуга или по друг, указан от Ти.ком начин, като промяната не е обвързана с условия или ограничения, свързани с други елементи от абонамента.

10.22.4.8. Правилата, посочени в т. 10.22.4.1. до т. 10.22.4.7., не се прилагат спрямо мобилни услуги за пренос на данни, при които Абонатът / Потребителят заплаща за потребление на обем пренесени данни при пълна скорост на преноса, след което скоростта на пренос се намалява до определена от Ти.ком минимална скорост за преноса, без да се изисква допълнително заплащане от Абоната / Потребителя.

10.22.4.9. Правилата, посочени в т. 10.22.4.1. до т. 10.22.4.7., не се прилагат спрямо мобилни услуги за пренос на данни, предоставяни в роуминг, както и спрямо устройства от вида "машина до машина", използващи мобилни съобщения.

## 11. Обработване и защита на личните данни

11.1. Ти.ком може да събира, обработва, използва и съхранява лични данни на Абонатите / Потребителите, както и данни за ползваните от Абоната / Потребителя услуги, предоставяни му от Ти.ком.

11.2. (изм. влиза в сила от 25.05.2018) Информацията, отнасяща се до Потребителите и Абонатите и съдържаща се в базата данни на Ти.ком не се предоставя на трети лица, освен с изричното съгласие на Потребителя / Абоната и / или в съответствие с разпоредбите на действащото национално и европейско законодателство и в съответствие с Регламент 2016/679 на Европейския парламент, както и съгласно Политиката за поверителност и защита на личните данни на Ти.ком АД.

11.3. Ти.ком може да събира, обработва и използва данни за ползваните от Абоната / Потребителя услуги, предоставяни му от Ти.ком с цел проследяване и откриване на обезпокоителни действия, както и при писмена заявка от страна на засегнат Абонат / Потребител.

11.4. (отм.)

11.5. (изм. влиза в сила от 25.05.2018) Ти.ком съхранява данни, необходими за формиране на сметките на Абонатите / Потребителите след приключване на връзката за период от 1 /една/ година. Ти.ком съхранява данни на преустановени договори за период от 5 /пет/ години след прекратяване на договора.

11.6. Предоставянето на електронни съобщителни услуги не може да бъде обвързано с предоставяне на лични данни, които не са необходими за предоставяне на конкретния вид услуги.

11.7. (отм)

11.8 Ти.ком може да събира, съхранява, обработва и използва данни за ползваните услуги, предоставяни от Ти.ком на Абонати / Потребители и други лица, ангажирани в електронните съобщителните услуги, за да открие, локализира и отстрани неизправности и грешки в Мрежата, за откриване и предотвратяване на незаконно използване на обществената електронна съобщителна мрежа и съоръжения, когато има основание да се смята, че такива действия се извършват и това е изложено писмено от засегнатата страна или от компетентен орган.

11.9. Абонатът / Потребителят дава съгласието си Ти.ком да събира, съхранява, обработва и предоставя на трети лица – кредитно-събирателни агенции и други институции/ организации, по реда на тези Общи условия и съгласно българското законодателство, лични данни, с цел индивидуално определяне на финансовата граница на потребление и / или събиране на вземания и / или извършване на кредитна оценка, при условие че тези трети лица са поели ангажимент за неразгласяване.

11.10. Ти.ком може да използва и обработва следните лични данни, необходими за изготвяне на текущите сметки на Абонатите / Потребителите:

11.10.1. данни на Абоната / Потребителя - име и постоянен адрес;

11.10.2. информация, необходима за изготвянето на фактурите;

11.10.3. вид на използваните съоръжения или електронни съобщителни услуги;

11.10.4. (изм. влиза в сила от 25.05.2018) обем пренесени данни, когато този елемент е част от тарифния пакет, предмет на договора; Ти.ком се задължава да съхранява данните по т. 11.10.4 за срок от 6 месеца, да ги предоставя на Абонатите/Потребителите при писмено искане и съгласно разпоредбите на Закона за защита на личните данни и ЗЕС.

11.10.5. дължима цена за ползваните услуги за съответния период;

11.10.6. информация относно избора от Абоната / Потребителя начин на плащане и извършените и дължимите плащания;

11.10.7. информация за заявени от Абоната / Потребителя промени в ползваните услуги;

11.10.8. (изм. влиза в сила от 25.05.2018) други данни за Абоната / Потребителя при наличие на негово писмено съгласие, съгласно Регламент2016/679 на Европейския парламент, както и съгласно Политиката за поверителност и защита на личните данни на Ти.ком АД. и ЗЕС.

## 12. Жалби, молби и предложения

12.1. Ти.ком разглежда постъпилите от Абонатите / Потребителите жалби, молби и предложения.

12.2. В едномесечен срок от датата на получаване на писмена жалба, Ти.ком изпраща на Абоната / Потребителя писмен отговор за резултата от проучването и взетото решение, в случай че същият е предоставил адрес или имейл за обратна връзка.

12.3. Ти.ком поддържа регистър на постъпилите жалби, молби и предложения от Абонати / Потребители, както и копие на отговорите по тях. Регистрите се съхраняват за срок от 12 (дванадесет) месеца.

12.4. Оспорването на дължима от Абонат / Потребител сума не освобождава същия от задължението му да я заплати. Надплатената част от сумата се възстановява на платеца след уважаване на оспорването от компетентен орган.

## 13. Изменения и допълнения в Общите условия

13.1. Ти.ком има право да променя Общите условия. Всеки Абонат / Потребител при изменение на Общите условия и / или договора за услуги, по инициатива на Ти.ком, има право да прекрати договора без санкции в срок до 1 (един) месец от влизането им в сила. Разпоредбата на предходното изречение не се прилага, когато измененията не засягат услуги, ползвани от Абоната / Потребителя.

13.2. При изменение на Общите условия и / или договора за услуги, не по-късно от 30 (тридесет) дни преди влизането им в сила, Ти.ком уведомява Абоната / Потребителя за измененията чрез:

А. електронно писмо (имейл), изпратено до посочен от Абоната / Потребителя адрес на електронна поща; или

Б. кратко текстово съобщение (SMS), изпратено на посочен от Абоната / Потребителя мобилен номер.

13.2.1. Предизвестие по т. 13.2. съдържа информация за:

А. извършените от Ти.ком изменения на Общите условия и / или договора за услуги;

Б. точната дата (ден, месец и година), на която влизат в сила измененията по предходната т. А;

В. правото на Абоната / Потребителя да прекрати договора без санкции в срок до един месец от влизането в сила на измененията по т. А;

Г. реда, по който Абонатът / Потребителят може да уведоми Ти.ком, че желае да прекрати договора в срока по предходната т. В.

13.3. Изменените Общи условия влизат в сила в 30 - (тридесет) дневен срок от публикуването им на интернет страницата на Ти.ком.

13.4. По отношение на предвидените нови услуги и Абонати / Потребители, спрямо които няма сключени договори за услуги с Ти.ком, Общите условия влизат в сила от публикуването им в интернет страницата на дружеството.

13.5. Настоящите Общи условия се отнасят и за Потребителите на предплатени услуги, при предлагане на такива от страна на Ти.ком. Условието, при които се предоставят предплатените услуги и техните параметри, се определят съгласно технологичните възможности на Мрежата и се оповестяват публично.

13.6. Изменения и допълнения на договорите за услуги се правят и по взаимно съгласие на страните.

#### 14. Спиране на услуги и прекратяване на индивидуалния договор

14.1. Предоставянето на услугата и / или договора, могат да бъдат прекратени в следните случаи:

14.1.1. по взаимно съгласие на страните, изразено писмено;

14.1.2. от страна на Абоната с 1-месечно писмено предизвестие до Ти.ком, след заплащане на всички дължими суми и неустойки за предсрочно прекратяване, освен ако в договора не е предвидено друго;

14.1.3. от страна на Ти.ком с 1-месечно писмено и/или изпратено по електронен път предизвестие до Абоната / Потребителя;

14.1.4. от страна на Ти.ком в следните случаи:

14.1.4.1. при неплащане на абонаментната цена в срока, посочен в т. 10.10 от Общите условия;

14.1.4.2. при непредоставяне на обезпечение (гаранционен депозит или банкова гаранция), поискано от Ти.ком в съответствие с тези Общи условия;

14.1.4.3. при достигане на определената финансова граница на потребление;

14.1.4.4. при наличие на достатъчно основания - данни, събрани от Ти.ком, от които може да бъде направен извод, че Абонатът / Потребителят осъществява или допуска осъществяване на трафик, с цел реализиране на печалба;

14.1.4.5. при наличие на основателни съмнения за извършване на незаконни действия за разпространение на вредно съдържание от Абоната / Потребителя, както и за ползване на услугата по начин, който застрашава личната сигурност, неприкосновеността на личния живот и личните данни на останалите във връзка с ползваната услуга;

14.1.4.6. в случай че Абонатът / Потребителят свързва и ползва или допусне свързването към Мрежата и използването на съобщителни устройства, които не отговарят на изискванията на тези Общи условия или се използват в противоречие със закон или подзаконов акт, или с цел, която не е договорена между страните (включително за реализиране на печалба за Абоната / Потребителя или за трето лице).

14.1.4.7. При неизползване на услугата повече от 12 (дванадесет) месеца;

14.1.4.8. При неправомерно ползване на услугата по смисъла на т. 5.9 по-горе.

14.1.4.9. (нова в сила от 11.12.2019г.) При установен риск от злоупотреба или неправомерно ползване на роуминг услуги, включително и на основание действащата Политика за справедливо ползване на регулирани роуминг услуги в рамките на Европейския съюз, Ти.ком има право едностранно да спре достъпа до услуги и/или да прекрати индивидуалния договор при а) установена организирана препродажба на SIM карти; б) закупуване в държава от ЕС, в която е по-евтино и ползване предимно в друга държава; в) ползване на услуги в условията на перманентен роуминг в ЕС; г) последователно използване на многобройни SIM карти от един и същи клиент при роуминг. В тези случаи Ти.ком си запазва правото да търси обезщетение по общия правен ред.

14.1.5. от страна на Ти.ком при системно неизпълнение на задълженията по договора и настоящите Общи условия от страна на Абоната / Потребителя, както и при повторно извършване на нарушения, за които е бил надлежно уведомен. Системно нарушение по смисъла на предходното изречение означава нарушение на задължение по тези Общи условия или по договора, допуснато 3 (три) или повече пъти в продължение на 1 (една) година;

14.1.6. незабавно, при настъпване на обстоятелства от непреодолима сила;

14.1.7. незабавно, по силата на акт на компетентен държавен орган;

14.1.8. незабавно, при прекратяване дейността на Ти.ком, съгласно ЗЕС;

14.1.9. при смърт на Абоната / Потребителя. В този случай заявлението за прекратяване на договора / услугата може да се подаде от негов наследник, който представи съответен документ, удостоверяващ това му качество;

14.1.10. от страна на Абоната с 1- (едно) месечно писмено предизвестие, при неизпълнение на задължение на Ти.ком, посочено в договора или Общите условия. В предизвестията Абонатът трябва да посочи в какво се състои неизпълнението и да даде подходящ срок за изпълнение. Ако Ти.ком не изпълни задължението си в дадения от Абоната срок, то действието на договора ще се прекрати след изтичане на срока на предизвестията. Прекратяване на договора по тази точка не се допуска, когато Абонатът не е посочил в какво се състои неизпълнението от страна на Ти.ком, както и когато неизпълнената част от задължението на Ти.ком е незначителна с оглед интереса на Абоната. В случай че в писменото предизвестие е посочено, че Абонатът има технически проблем с услугата, Ти.ком проверява параметрите на услугата посредством отдалечен достъп до съответното устройство или на място и изпраща на адреса или електронната поща на Абоната информация за резултата от проучването и взетото решение дали услугата е предоставяна с уговореното качество;

14.1.11. в останалите случаи, изрично посочени в настоящите Общи условия.

14.2. В случай че срочен договор бъде прекратен на основание т. 14.1.2 или т. 14.1.4 или т. 14.1.5. или т. 14.1.11. по-горе преди изтичане на минималния срок, Абонатът дължи на Ти.ком неустойка в размер, равен на сбора от дължимите абонаментни цени за остатъка на срока на договора, но не по-голям от трикратния им размер, както и връщане на предоставеното му за ползване устройство при прилагане на условията на т. 5.13.

14.3. Във всички случаи на прекратяване на договора, Абонатът / Потребителят е длъжен да върне на Ти.ком предоставеното му за ползване устройство при прилагане на условията на т. 5.13., като страните подписват констативен протокол, отразяващ състоянието му. В случай че Абонатът / Потребителят не върне устройството технически изправно и в добър търговски вид, същият дължи заплащане на стойността му, съгласно ценовата листа на Ти.ком.

14.4. Договорът за услуги между Абоната и Ти.ком се продължава след изтичане на избрания срок само при изрично писмено съгласие на Абоната относно условията за продължаване. При липса на такава съгласие след изтичане срока на договора той се преобразува в безсрочен при същите условия. Абонатът има право да прекрати безсрочния договор с 1- (едно) месечно писмено предизвестие без да дължи неустойка за това.

14.5. Абонатът има право да прекрати договора в 7- (седем) дневен срок от подписването му без да дължи неустойки за това, освен ако:

- Абонатът изрично е заявил писмено желание договорът му да влезе в сила незабавно;

- при подписване на договора Ти.ком е предоставило на Абоната крайно устройство.

14.5.1. Заявлението за прекратяване на договора по т. 14.5. от настоящите Общи условия се подава лично от Абоната или от надлежно упълномощен негов представител в търговски обект на Ти.ком, респективно при търговски представител на Ти.ком.

## 15. Решаване на спорове

15.1. Споровете между страните по договора се решават чрез непосредствени преговори между тях. При непостигане на съгласие всяка от тях може да отнесе спора за решаване пред компетентния съд.

## 16. Приложим закон

16.1. При въпроси, неуредени от тези Общите условия се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

## 17. Определения

17.1. „Злоумишлени действия“ са действия или бездействия, нарушаващи интернет етиката или нанасящи вреди на лица, свързани към интернет или асоциирани мрежи, изпращане на нежелана поща (SPAM, JUNK MAIL), препълване на каналите (FLOOD), получаване на достъп до ресурси с чужди права и пароли, използване на недостатъци в системите с цел собствена облага или добиване на информация (HACK), извършване на действия, които могат да бъдат квалифицирани като промишлен шпионаж или саботаж, повреждане или разрушаване на системи или информационни масиви (CRACK), сканиране на портове (PORT SCAN), изпращане на „троянски коне“ или предизвикване на инсталация на вируси или системи за отдалечен контрол, смущаване нормалната работа на останалите потребители на интернет и асоциираните мрежи, извършване на каквито и да било действия, които могат да се квалифицират като престъпление или административно нарушение по българското законодателство или по законодателството на друга страна.

17.2. „Оценено съответствие и пуснати на пазара, съгласно действащото законодателство“ означава, че крайното устройство е с оценено съответствие, съгласно Наредбата за съществените изисквания и оценяване на съответствието на радиосъоръжения и крайни далекосъобщителни устройства (обн. ДВ, бр. 79, 2002 г., в сила от 12.09.2002 г.). Пуснатите на пазара устройства са съпроводени с декларация за съответствие на производителя / вносителя и трябва да имат българска маркировка за съответствие „Сo“ и съответните означения. Допустимо е означенията да са върху опаковката или съпровождащите радиосъоръженията документи – тип устройство, модел, производител, вносител, фабричен номер, означение за използване по предназначение.

17.3. „Устройство“ е продукт, продукти, съвкупност от продукти, части от продукт, предназначено за пряко свързване към крайна точка на обществена електронно съобщителна мрежа за предаване, обработка или приемане на информация.

Настоящите Общи условия влизат в сила на 11.12.2019г.