



Правила за ползване на услугата Прима/Prima
(в сила от 03.05.2005г., изп. и доп.13.10.2005г., изм. и доп.01.04.2006г., доп.
и изм. 10.04.2006г., доп. и изм. 12.10.2009г., доп. и изм. 29.04.2013)

1.Предмет.

1.1. (изм. на 01.04.2006г.; 12.10.2009г.; 29.04.2013г.) Тези Правила, приети на основание т.56 от Общите условия за взаимоотношенията между „Мобилтел“ЕАД и абонатите и потребителите на обществените мобилни наземни мрежи на "Мобилтел" ЕАД по стандарти GSM, UMTS и LTE, съдържат описание на услугата Прима (наричана за краткост „Прима“) и уреждат реда, начина и условията, при които потребителите на обществени мобилни наземни мрежи на "Мобилтел"ЕАД (наричани за краткост "Потребители") могат да ползват Прима.

1.2. Прима представлява предплатен пакет от услуги, предоставяни чрез обществени мобилни наземни мрежи на "Мобилтел" ЕАД (наричано за краткост "Мобилтел").

1.3. (изм. на 29.04.2013г.) Конкретният обем от услуги, предоставяни на Потребителите, закупили предплатен пакет Прима, се определя съгласно действащите стандарти и технологичните възможности на съответната мрежа за този вид достъп до нея и са посочени в инструкциите за ползване на Prima, предоставяни при закупуване на пакета и публикувани на интернет страницата на Мобилтел – www.mtel.bg.

2. (Доп. на 10.04.2006) Активиране на Прима. Активиране и деактивиране на услугата „Прима роуминг“.

2.1. За да активира Прима, Потребителят следва:

2.1.1. (в сила от 01.01.2010 г.) да предостави данните си по реда и при условията, посочени в т. 9 от настоящите Правила.

2.1.2. да закупи първоначален пакет Прима, съдържащ Прима SIM карта и първоначална автоматично заредена сума, в рамките на която Потребителят може да провежда изходящи разговори, да изпраща кратки текстови съобщения, както и да ползва всички останали услуги, предоставяни от Мобилтел чрез Прима;

2.1.3. да постави Прима SIM картата в мобилния си телефон и да въведе четирицифрен PIN код, който първоначално е 0000. Първоначалният PIN код може и е препоръчително да бъде променен от Потребителя по негов избор. В случай че бъде въведен повече от 3 пъти грешен PIN код Прима SIM картата се блокира и за да се разблокира, е необходимо да бъде въведен PUK кодът, съдържащ се в опаковката на първоначалния пакет Прима.

2.1.4. да извърши първо обаждане до произволен номер на цена съгласно действащия ценоразпис на Мобилтел. Услугата се активира и първоначалната сума, включена в пакета се зарежда автоматично от момента на това първо обаждане.

2.2. За да научи телефонния номер на своята Прима SIM карта, Потребителят следва да набере телефонен номер *88 и да следва инструкциите.

2.3. (Изм. 29.04.2013) Информация за PUK кода може да бъде получена в Мтел магазин или на телефонен номер *88 – телефона на Центъра за обслужване на клиенти на Мобилтел след като бъде предоставена следната информация:

2.3.1. В Мтел магазин:

(а) Потребители физически лица - представят валиден документ за самоличност, а когато се явява пълномощник – нотариално заверено пълномощно и валиден документ за самоличност на пълномощника;

(б) Потребители юридически лица, еднолични търговци или други организации – валиден документ за самоличност на представляващия по регистрацията и идентификационен номер – ЕИК или БУЛСТАТ.

2.3.2. Чрез *88:

(а) Потребители физически лица – дават следната информация:

- три имена и ЕГН; **и**
- три от най-често набираните телефонни номера на абонати и потребители (без *88, други кратки номера, номера за предоставяне на услуги с добавена стойност и други специализирани услуги); **и/или**
- един от номерата, включени в услугата "Семейство и приятели" (в случай, че тази услуга е активирана по съответната Прима SIM карта).

2.4. (Доп. на 10.04.2006) За да активира услугата „Прима роуминг“ (наричана за краткост "Прима роуминг") Потребителят следва да използва един от следните начини:

2.4.1. обаждане на телефонен номер *88 (Центъра за обслужване на клиенти на Мобилтел,), реализирано в мрежата на Мобилтел (в България) от номера, на който Потребителят желае да ползва услугата. Активирането се извършва от оператор.

2.4.2. изпращане на кратко текстово съобщение (sms), в мрежата на Мобилтел (в България) с текст "start" на кратък номер 1781. Този sms е безплатен.

2.5. (Доп. на 10.04.2006) За да деактивира Прима роуминг Потребителят следва да използва един от следните начини:

2.5.1. обаждане на телефонен номер *88 (Центъра за обслужване на клиенти на Мобилтел,), реализирано в мрежата на Мобилтел (в България) от номера, на който Потребителят желае да деактивира услугата. Деактивирането се извършва от оператор.

2.5.2. изпращане на кратко съобщение (sms), в мрежата на Мобилтел (в България) с текст "stop" на кратък номер 1781. Този SMS е безплатен.

2.6. (Доп. на 10.04.2006) Активиране или деактивиране на Prima роуминг се допуска един път дневно, като двете действия не могат да се извършват в рамките на един и същ ден.

2.7. (Доп. на 10.04.2006) Докато е в роуминг Потребителят може да се обаждат на номерата за обслужване на Прима потребители на Мобилтел. Обажданията до тези номера, се тарифират като изходящи обаждания до България, с изключение на обажданията до номер *101# (номер за проверка на баланс по сметка), които са безплатни.

2.8. При обаждания до някои номера са възможни ограничения в зависимост от обслужващата мрежа.

3. Зареждане (презареждане)

3.1. Преди изчерпване на заредената сума Потребителят получава предупреждение под формата на:

- звуков сигнал – 10 секунди преди изчерпване на сумата;
- гласово съобщение - активира се след набирането на телефонен номер, непосредствено преди осъществяване на телефонен разговор, при достигане на остатък по Prima SIM картата, по-малък от 3 (три) лева.

3.2. (Доп. на 1.04.2006) След изчерпване на първоначалната сума, заредена по Прима SIM картата Потребителят може да зареди нова сума на стойност, съгласно действащия ценоразпис на Мобилтел, като използва следните възможности:

3.2.1. закупуване на ваучер от М-Тел магазин или от дистрибуторите на Prima;

3.2.2. електронно зареждане;

3.2.3. чрез SIM карта на абонат по договор за услуги.

3.3. При зареждане с ваучер Потребителят следва:

3.3.1. да открие уникалния код на ваучера на указаното за това място;

3.3.2. (Доп. на 01.04.2006) да набере телефонен номер *88 и да следва инструкциите за зареждане (презареждане). Зареждането на ваучера може да се извърши и чрез ползване на услугата „Лесно зареждане“, която дава възможност на всеки

Потребител да зареди своя ваучер като въведе *100*код на ваучера# и натисне бутон за набиране. Посочената услуга е включена в пакета от услуги Prima, които ползва всеки Потребител и е достъпна без да е необходимо активирането ѝ.

3.4. Електронното презареждане включва следните възможности:

3.4.1. Зареждане чрез банкомат. За да използва тази възможност, съответното лице, което извършва зареждането, следва да има банкова карта и наличност по нея, да знае телефонния номер, по който следва да се зареди съответната сума и да следва инструкциите на банкомата.

3.4.2. Зареждане през интернет страниците на Мобилтел чрез използване на системата ePay. За да използва тази възможност съответното лице, което извършва зареждането, следва да се запознае и да спазва Реда и начина за зареждане на Prima карти през интернет страницата на "Мобилтел" АД, публикувани на интернет адрес: www.mtel.bg, както и да отговаря на условията, посочени в тях.

3.5. (Доп. на 01.04.2006) Зареждането от SIM карта на абонат по договор за услуги се извършва по един от следните начини:

3.5.1 (Доп. на 01.04.2006) Зареждане чрез SMS. Зареждане на сума от 6 лв., 10 лв. или 15 лв. по Prima SIM карта може да бъде извършено чрез изпращане на кратко текстово съобщение (sms) от номер на потребител, който е абонат на Мобилтел най-малко от 3 (три) месеца, като сумата на това зареждане се включва към месечната сметка на абоната, който извършва зареждането. За целта абонат на Мобилтел следва да изпрати sms до номер 1616 със следното съдържание: "08 XXXXXXXX,YY", където 08 XXXXXXXX е номерът на Prima картата, който ще бъде зареден, а YY е сумата, която ще бъде заредена (съответно 6лв., 10 лв. или 15 лв. с ДДС).

3.5.2 (Доп. 01.04.2006) Зареждане чрез М-Тел+ менюто на STK SIM карта на абонат по договор за услуги.

За целта е необходимо съответният абонат да влезе в М-Tel+ менюто на мобилния си телефон, след което да избере М-Tel Uslugi и опция Zaredi Prima. Заредената сума се отразява в следващата месечна сметка на абоната. Услугата е безплатна.

3.6. (Доп. на 10.04.2006) Зареждането на Prima в роуминг може да бъде извършено чрез всички способности на зареждане, посочени в т.3.2, като при използване на услугата „Лесно зареждане“ по т.3.3.2 са възможни ограничения в зависимост от обслужващата мрежа.

3.7. При успешно извършване на зареждане (презареждане) всички създадени до момента на зареждането настройки се запазват.

4. Срокове на валидност

4.1. Валидност на Prima SIM картата. Всяка Prima SIM карта има следните срокове на валидност:

4.1.1. Срок на валидност от датата на активация на Prima SIM картата (датата на първото обаждане). Този срок на валидност е посочен в действащия Ценоразпис на услугата Prima, публикуван на Интернет адрес: www.mtel.bg. Срокът на валидност се състои от активен период, през който може да бъде реализиран както изходящ така и входящ трафик и през който Потребителят има право да ползва целия пакет от услуги и от допълнителен период, през който Потребителят може да получава само входящи обаждания и кратки текстови съобщения. В случай че в периода на валидност на Prima SIM картата бъде заредена нова сума (независимо от начина, по който е извършено зареждането), от датата на новото зареждане започва да тече нов срок съгласно Ценоразписа на Мобилтел. В случай, че съответният срок на валидност изтече (както активният период, така и допълнителният период), без да бъде заредена нова сума, Prima SIM картата се деактивира и става невалидна.

4.1.2. В случай че Prima картата бъде презаредена, преди да е изтекъл активният ѝ период, Потребителя запазва цялата налична сума в нея. В противен случай, след изтичане на активният период на Prima картата Потребителя губи окончателно цялата наличност.

4.1.3. Срок на валидност преди първо повикване от Prima SIM картата. Този срок е отпечатан върху опаковката на първоначалния пакет Prima. В случай че Prima SIM картата бъде активирана (бъде извършено първо повикване) в рамките на този срок,

той се прекратява и започва да тече срокът по т.4.1.1. В случай, че срокът отпечатан върху опаковката на първоначалния пакет Prima изтече преди осъществяване на първо повикване от Прима SIM картата и същата не е активирана, Прима SIM картата става невалидна.

4.2. Валидност на ваучера за зареждане.

Всеки ваучер, закупен от Мтел магазин или от дистрибутори на Прима има срок на валидност, който е отпечатан на самия ваучер. В случай, че в рамките на този срок, сумата по ваучера бъде активирана по Прима SIM картата, започва да тече срокът на валидност, предвиден в Ценоразписа на Мобилтел за съответната сума. В случай, че срокът на валидност, обозначен на ваучера изтече без същият да бъде зареден, ваучерът става невалиден.

4.3. Валидност на сумите за електронно зареждане. Срокът на валидност на сумите, заредени чрез начините за електронно зареждане е посочен в Ценоразписа на услугата Прима и започва да тече от датата на зареждане на съответните суми.

4.4. Сроковете на валидност, посочени в Ценоразписа на Мобилтел за съответните суми за зареждане, се състоят от активен период, през който може да бъде реализиран както изходящ така и входящ трафик и през който Потребителят има право да ползва целия пакет от услуги, включен в Прима, и от допълнителен период, през който Потребителят може да получава само входящи обаждания и кратки текстови съобщения. В случай, че допълнителният срок изтече, без да бъде заредена нова сума, Prima SIM картата се деактивира и става невалидна.

5. Цени на Prima

5.1. Цената на предплатения пакет услуги Prima се заплаща при закупуването му.

5.2. Цените на услугите, които могат да бъдат ползвани в рамките на предплатения пакет услуги Прима са посочени в Ценоразписа на Прима, който е част от действащия ценоразпис на Мобилтел.

5.3. Мобилтел има право едностранно да изменя Ценоразписа на Прима по реда, предвиден в действащото законодателство като публикува промяната на страницата си в интернет на адрес www.mtel.bg.

5.4. Заредената по Прима SIM картата стойност се намалява с цената на ползваните чрез нея услуги.

6. Загуба, кражба, повреда на Прима SIM карта

6.1. При закупуване на повредена Prima SIM или в случай че Prima SIM картата се повреди не по вина на Потребителя, същият има право във всеки Мтел магазин да получи нова карта без да заплаща дължимата за нея цена и след като се идентифицира по следния начин:

6.1.1. Потребители физически лица - представят валиден документ за самоличност, а когато се явява пълномощни – нотариално заверено пълномощно и валиден документ за самоличност на пълномощника;

6.1.2. Потребители юридически лица, еднолични търговци или други организации – валиден документ за самоличност на представляващия по регистрация и идентификационен номер – ЕИК или БУЛСТАТ.

6.2. При загуба, кражба или повреда на Prima SIM карта (освен в случаите по предходната точка) Потребителят има право във всеки Мтел магазин да получи нова Prima SIM карта срещу заплащане на дължимата за нея цена и предоставяне на информацията, посочена в предходната точка.

6.3. В случаите по т.6.1. и т.6.2. Потребителят запазва ползвания до настъпване на съответното събитие телефонен номер, неизразходваната сума, която е била заредена по старата Prima SIM карта, както и активните по старата Prima SIM карта настройки (тарифен план, език на менюто, услугите „Гласова поща“ и „Семейство и приятели“).

7. (Изм. 29.04.2013) Преминаване от Прима към абонаментен/тарифен план по договор за услуги.

Всеки Потребител има право да стане абонат на Мобилтел като сключи договор за услуги съгласно Общите условия. В този случай Потребителят има право да запази ползвания до момента телефонен номер.

8. (Доп. на 13.10.2005г.) Временно спиране на достъпа до Мрежата и ограничаване ползването на услугите

8.1. Мобилтел има право временно да спре достъпа до мрежата или да ограничи временно ползването на услугите до определен обем, след предварително уведомяване на Потребителя по реда на т.8.3. в следните случаи:

- при реализиране на нетипичен трафик от Потребителя – до изясняване на причините за осъществяване на нетипичен трафик;
- при използване на крайни устройства и/или SIM карти по начин, който причинява смущения във функционирането на мрежата;
- при използването на услугите по начин, който нарушава целостта на мрежата и/или възпрепятства предоставянето на услуги на трети лица при спазване на изискванията за качество на услугите.

8.2. По смисъла на тези Правила нетипичен трафик е трафик, който значително надвишава и не съответства на обема трафик, реализиран от даден Потребител при добросъвестното използване на услугите за предходни периоди.

8.3. Мобилтел ще информира Потребителите относно извършените от тях нарушения по реда на тази т. 8 и мерките, които ще бъдат предприети от Мобилтел по реда на т. 8.1. чрез изпращане на кратко текстово съобщение (SMS) или телефонно обаждане.

8.4. След отпадане на причините довели до временно спиране или ограничаване на достъпа до мрежата и/или услугите, Мобилтел възстановява достъпа на Потребителя до мрежата и преустановява временното ограничаване ползването на услугите от Потребителя, в зависимост от техническите възможности на мрежата, за което уведомява Потребителя.

9. (Доп. 12.10.2009г.) Предоставяне на данни от Потребителите.

9.1. Потребителите са задължени да предоставят на Мобилтел следните свои данни: за Потребители – физически лица – трите имена, единен граждански номер (и адрес за потребители, които са започнали ползването на предплатени услуги след 01.01.2010 г.), за чуждестранни лица – личен номер и номер на паспорта или друг еквивалентен документ за самоличност; за чуждестранни лице без личен номер – номер на паспорта или друг еквивалентен документ за самоличност; за Потребители - юридически лица и физически лица – еднолични търговци – наименование, седалище, адрес на управление и съответен идентификационен код. За малолетни и непълнолетни Потребители, които не притежават документ за самоличност, се събират данните на законните им представители – родители, попечители или настойници.

9.2. Данните се предоставят от Потребителите чрез подаване на регистрационна форма лично или чрез пълномощник с нотариално заверено пълномощно, от което изрично да е видно, че упълномощеният има право да предоставя данните от името на упълномощителя пред Мобилтел. Мобилтел не отговаря за достоверността и актуалността на предоставените от Потребителите данни.

9.3. Информация за събираните данни на Потребителите и реда и начина на предоставянето е публикувана на интернет страницата и се предоставя в магазините на Мобилтел.

10. Други условия

10.1. Тези Правила могат да бъдат изменяни и допълвани едностранно от Мобилтел. Промяната се публикува на интернет адрес: www.mtel.bg.

10.2. Тези Правила се прилагат и са задължителни за Потребителя от момента на закупуване на първоначалния пакет Prima или ваучер или съответно от момента на извършване на електронно зареждане на суми по Prima SIM карта.

10.3. (Доп. на 13.10.2005г.) По отношение на заварените Потребители измененията и допълненията на тези Правила се прилагат след публикуването им на Интернет страницата на Мобилтел.

10.4. При прилагане и тълкуване на тези Правила се прилага българското законодателство.

10.5. Настоящите Правила са в сила от 03.05.2005г. и са валидни по отношение на всички Потребители на услугата Prima.

10.6. (Доп. 02.05.2013) Мобилтел има право да прекрати предоставянето на Прима след уведомяване на Потребителите чрез sms или публикуване на съобщение на интернет страницата www.mtel.bg.