

Правила за ползване на услугата Прима/Prima
(в сила от 03.05.2005г., изп. и доп.13.10.2005 г., изм. и доп.01.04.2006г., доп. и изм. 10.04.2006 г., доп. и изм. 12.10.2009 г., доп. и изм. 29.04.2013, доп. и изм. 27.04.2015 г.)

1. Предмет.

1.1. (изм. на 01.04.2006 г.; 12.10.2009 г.; 29.04.2013 г.) 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 29.04.2013 г.) 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 Прима, 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 обаждаване 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 обаждаване.

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 – телефонът 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 регистрация 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. обаждаване на телефонен номер *88 (Центърът 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. обаждаване на телефонен номер *88 (Центърът 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 Прима роуминг се допуска един път дневно, като двете действия не могат да се извършват в рамките на един и същи ден.

2.7. (Доп. на 10.04.2006) Докато е в роуминг Потребителят може да се обажда 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 Прима 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 възможностите, посочени в Ценоразписа на услугата Прима, публикуван на интернет адрес: www.mtel.bg.

4. (изм. 27.04.2015 г.) Срокове и периоди на валидност.

4.1. (изм. 27.04.2015 г.) Валидност на Прима SIM картата. Всяка Прима SIM карта има, както следва:

4.1.1. (изм. 27.04.2015 г.) Период на валидност от датата на активация на Prima SIM картата (датата на първото обаждаване). Този период на валидност е посочен в действащия Ценоразпис на услугата Прима, публикуван на интернет адрес: www.mtel.bg. Начините за информироване на Потребителите относно периода на валидност на SIM картата са описани в Ценоразписа. Ако периодът на валидност на Прима картата не бъде удължен чрез презареждане, то Прима картата ще бъде деактивирана автоматично след изтичане на валидността ѝ и Потребителят губи правото да използва мобилния номер.

4.1.2. (отм. 27.04.2015 г.)

4.1.3. Срок на валидност преди първо повикване от Прима SIM картата. Този срок е отпечатан върху опаковката на първоначалния пакет Прима. В случай че Прима 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 Прима 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. (изм. 27.04.2015 г.) Период на валидност на текущата сума в SIM картата.

Периодът на валидност на текущата сума в SIM картата е посочен в Ценоразписа на услугата Прима на www.mtel.bg. Начините за информиране, проверка на периода на валидност на текущата сума и последиците от липсата на презареждане в рамките на периода на валидност на текущата сума в Прима картата са посочени в Ценоразписа.

4.4. (отм. 27.04.2015 г.)

5. Цени на Прима

5.1. Цената на предплатения пакет услуги Прима 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 Прима SIM или в случай че Прима 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 пълномощник – 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 Прима SIM карта (освен в случаите по предходната точка) Потребителят има право във всеки Мтел магазин да получи нова Прима 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 Прима SIM карта, както и активните по старата Прима SIM карта настройки (тарифен план, език на менюто, услугите „Гласова поща“ и „Семейство и приятели“).

7. (Изм. 29.04.2013 г.) 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 13.10.2005 г.) 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 изсяняване 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 на ползването на услугите от Потребителя, в зависимост от техническите възможности на мрежата, за което уведомява Потребителя.

9. (Доп. 12.10.2009 г.) 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 лица 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 Прима или ваучер или съответно от момента на извършване на зареждане на суми по Прима SIM карта.

10.3. (Доп. на 13.10.2005 г.) 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 Прима.

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