

## ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИТЕ MOBIX И 5G HOME NET

(в сила от 03.03.2023 г. и приложими към договори, сключени на и след датата на влизане в сила)

Настоящите Общи условия за предоставяне на Услугите Mobix и 5G Home Net са изготвени от „Виваком България“ ЕАД, със седалище и адрес на управление: гр. София 1784, бул. „Цариградско шосе“ 115 И, вписано в Търговския регистър на Агенцията по вписванията с ЕИК 831642181, ДДС № BG831642181 (Виваком).

Договорът на Виваком с абоната за предоставяне на Услугите Mobix или 5G Home Net (наричан по-долу за краткост „Договор“) включва:

- Тези Общи Условия за предоставяне на Услугите Mobix и 5G Home Net, публикувани на уеб страницата на Виваком - [vivacom.bg](http://vivacom.bg);
- Заявление-Договор за ползване на Услугите Mobix или 5G Home Net.

Настоящите Общи условия, част от Договора за предоставяне на Услугите Mobix или 5G Home Net („Услугите“), уреждат условията, при които абонатите сключват Договор с Виваком за предоставянето на достъп до интернет чрез услугите Mobix или 5G Home Net.

Измененията в Общите условия се обявяват и влизат в сила при спазване на изискванията на Закона за електронните съобщения.

Параметрите на Mobix и 5G Home Net услугите и техните цени са описани в съответните индивидуални договори за предоставяне на Услугите.

В срок до един месец след влизане в сила на тези Общи условия или на техни изменения, абонатите, които не са съгласни с Общите условия или измененията, имат право да поискат прекратяване на индивидуален писмен договор или правоотношението по повод ползваните услуги, с писмено заявление до Виваком, подадено в някой от търговските центрове на дружеството. В този случай прекратяването на договора е без санкции за абонатите. Посоченото правило не се прилага, когато промените са изключително в негов интерес или са от административен характер и нямат неблагоприятно въздействие за него, или не засягат ползвани от него услуги, или са пряко наложени от действащото законодателство, от правото на Европейския съюз или от компетентен орган. Виваком уведомява крайните абонати за изменения на Общите условия в срок не по-кратък от един месец преди влизането им в сила, като публикува изменението на интернет страницата на дружеството.

### **1. Предварителни задължения на Виваком**

#### **1.1. Наличност на Услугата**

Услугата се предоставя на територията на България, чрез обществената електронна съобщителна подвижна клетъчна мрежа по стандарт GSM (2G), по

стандарт UMTS (3G), по стандарт LTE (4G) и по стандарт NR (5G) на Виваком. Наличността на услугата на конкретен адрес зависи от различни фактори, като в случай че покритието не позволява качествено ползване на услугата на адреса, посочен в договора абонатът има правата по т. 1.3 и 8.6.9 от тези общи условия.

## 1.2. Инсталиране

За ползване на услугата Виваком предоставя на абоната СИМ карта и пакет от оборудване, което се предоставя за ползване и остава собственост на Виваком. Виваком предоставя пакета за инсталиране при подписване на договора за Услугите Movix или 5G Home Net и съставя приемо-предавателен протокол. Оборудването се инсталира самостоятелно от абоната, в съответствие с упътването, предоставено заедно с оборудването. Всякакви въпроси от страна на абоната относно инсталирането на оборудването за Услугите Movix или 5G Home Net могат да се отправят на телефона за Обслужване на клиенти (123) денонощно, 7 (седем) дни в седмицата.

1.3. Ако след инсталиране на услугата се установи, че на адреса за ползване на услугата, посочен в договора, няма покритие на мобилната мрежа на Виваком, абонатът има право да прекрати договора, без да дължи неустойки за месечен абонамент.

## 2. Предварителни задължения на абоната

### 2.1. Предоставяне на информация

Абонатът предоставя на Виваком достоверна информация и необходимите документи преди подписването на Заявлението-Договор за ползване на Услугите Movix или 5G Home Net. Документите включват, без да се ограничават до, документ за самоличност и за юридическите лица удостоверение за актуално състояние, в случай че не са пререгистрирани или регистрирани в Търговския регистър, документ за регистрация по БУЛСТАТ (ако е приложимо) и/или регистрацията по ДДС, пълномощно в случаите, когато Заявлението-Договор не е подписано от представляващия юридическото лице.

### 2.2. Лични данни

Личните данни, които Абонатът предоставя, както и личните данни, които Виваком изготвя и генерира в процеса на предоставяне на услугите, се обработват и съхраняват от страна на Виваком в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО („Общ регламент за защита на личните данни“). Подробна информация за целите и правното основание за обработването на личните данни; категориите получатели на лични данни; срока, за който ще се съхраняват личните данни; правата на субектите на данни във връзка с обработването на неговите лични данни от страна на Виваком, както и информация за начина, по който те могат да бъдат упражнени; данни за контакт с длъжностното лице по защита на данните и всяка друга информация, която Общият регламент за защита на личните данни изисква да бъде предоставена на абонатите, се съдържа в Политиката за поверителност и защита на личните данни в Виваком, която е публикувана на интернет страницата на Виваком - [vivasom.bg](http://vivasom.bg) и е налична в търговските обекти на Виваком („Политика за поверителност“).

### 2.3. Ограничения при ползването на Услугите

Услугите, предоставяни от Виваком, позволяват достъп до интернет на крайни абонати и не са подходящи, нито позволяват препродажба или предоставянето им по търговски начин на трети лица. Абонатът се задължава да не препродава или предоставя под каквато и да е форма Услугите на трети лица.

### **3. Срок на Договора и влизане в сила**

3.1. Договорът за ползване на Услугите Mobix или 5G Home Net влиза в сила незабавно след подписването му и предаване на СИМ картата и оборудването за услугата с приемо-предавателен протокол.

3.2. Виваком има право да откаже да сключи индивидуален Договор за ползване на услугите Mobix или 5G Home Net с абонат, който не е съгласен договорът да влезе в сила незабавно след подписването му, предвид че Виваком предоставя при сключването му крайно устройство.

3.3. Абонатът е съгласен да използва и заплаща Услугите Mobix или 5G Home Net в зависимост от избраната със Заявлението-Договор за ползване на Услугите Mobix или 5G Home Net опция - договор за ползване на услугата за срок от 12 (дванадесет) или 24 (двадесет и четири) месеца, считано от датата на подписване на Заявлението-Договор.

3.4. В случай че в Договора не е посочено друго, след изтичане на изборния със Заявлението- Договор срок същият се счита продължен за неопределен период от време, докато една от страните не уведоми другата с едномесечно писмено предизвестие за намерението си да прекрати ползването на Услугите Mobix или 5G Home Net. Договорът може да бъде продължен с нов срок само при наличието на изрично писмено съгласие от страна на абоната.

3.5. Виваком се задължава да уведоми абоната за изтичането на минималния срок на индивидуалния договор в срок най-малко 30 календарни дни преди изтичане на първоначално договорения срок.

### **4. Необходимо техническо оборудване**

4.1. За да използва Услугите, абонатът трябва да осигури посочените по-долу изисквания:

- Свободен електрически контакт, на разстояние по-малко от 1 м. от мястото, където ще бъде инсталирана Услугата;
- Персонален компютър с Ethernet/WiFi интерфейс (мрежова карта), работещ с интернет софтуер.

4.2. За ползване на услугата Виваком предоставя СИМ карта и безжичен рутер (крайно устройство) със следните аксесоари:

- Електрически адаптер;
- Външна антена за подобряване на приемания сигнал;
- Кабели за свързване към електрическо захранване;
- Ethernet кабел за свързване на рутера с компютъра;
- Брошура с инструкции, показваща как се инсталират Услугите.

4.3. За предоставеното от Виваком оборудване се изготвя и подписва приемо-предавателен протокол. Оборудването, предоставено от Виваком, остава собственост на Виваком.

### **5. Задължения на страните след сключване на договора за услугата**

5.1. Промяна в предоставените данни

Абонатът е длъжен да информира Виваком за настъпили промени в предоставените данни за идентификация в рамките на 3 (три) календарни дни от настъпването на промяната.

## 5.2. Предоставено от Виваком оборудване

5.2.1. Абонатът е длъжен да пази предоставеното от Виваком оборудване от механични повреди и кражби и да го съхранява от момента на получаването му на място и по начин, гарантиращи надеждно предоставяне на Услугата. Виваком не е отговорна за щети, нанесени на имуществото на Абоната и/или на трети лица от същото оборудване.

5.2.2. В случай на кражба или при повреда, причинена от Абоната, Виваком предоставя друго оборудване, като Абонатът е отговорен пред Виваком за стойността на загубеното оборудване или нанесените му повреди. В този случай Виваком ще предостави ново оборудване срещу заплащане на стойността му от Абоната. Изключение са случаите, в които кражбата е установена с акт от съответните български власти и Виваком е уведомена за това в рамките на 7 (седем) дни след горепосочения акт.

5.2.3. Във всички случаи на загуба или нанесени вреди на оборудването, собственост на Виваком, причинени с умисъл или небрежност от страна на Абоната, последният остава отговорен за тези вреди.

## 5.3. Неизправности при предоставяне на Услугата

Виваком се задължава да отстранява, в рамките на съществуващите технически и производствени възможности, в работно време всякакви неизправности, възникнали при предоставяне на Услугата, за да се поддържа Услуга с необходимото качество.

5.4. Конкретните параметри за поддръжка на услугата са съгласно Общи условия за уреждане на взаимоотношенията между „Виваком България“ ЕАД и Абонатите и Потребителите на електронни съобщителни услуги, предоставяни чрез обществените мобилни наземни мрежи на „Виваком България“ ЕАД. Виваком осигурява гаранционна поддръжка на оборудването съгласно условията по гаранционната му карта и действащото българско законодателство.

5.5. Временно спиране на предоставянето на Услуги Mobix или 5G Home Net Виваком си запазва правото да спира временно предоставянето на Услугите в следните случаи:

5.5.1. Планирани профилактични ремонти или мероприятия с цел оптимизиране на качествени параметри на Услугата и аварийни ремонти;

5.5.2. Смушение и/или спиране на електрическото захранване на регионалната или национална електрическа мрежа до възстановяване на захранването;

5.5.3. Когато абонатът използва алтернативно оборудване, което създава опасност за мрежата на Виваком или други абонати на Виваком - до отстраняване на това оборудване и замаяната му с подходящо оборудване, както и при самоуправно отстраняване на повреда в оборудването, предоставено от Виваком, от страна на абоната;

5.5.4. При настъпване на обстоятелства на непреодолима сила до отпадането им;

5.5.5. Когато абонатът ползва някоя от Услугите по начин, който затруднява или пречи на нормалната работа на други абонати на Виваком или им причинява щети;

5.5.6. Когато интернет не е достъпен от мрежата на Виваком до осигуряване на такъв достъп;

5.5.7. Когато абонатът забавя плащането на някоя от Услугите повече от 18 (осемнадесет) дни след определената крайна дата на плащане (падежа);

5.5.8. Когато абонатът използва някоя от Услугите на повече клиентски потребителски станции, отколкото е посочено в индивидуалния договор.

## 5а. Гарантиране на достъп до отворен интернет

5а.1. Виваком третира еднакво еквивалентните категории трафик на данни.

5а.2. Дейността на Виваком е приведена в съответствие с всички нормативни изисквания относно управлението на трафика, поддържането на качеството на достъпа до интернет и предоставянето на достъп до съдържание, приложения и услуги.

5а.3. Скоростта и качеството на услугите за достъп до интернет зависят от типа технология, вида на ползваното устройство, покритието и натовареността на мрежата, едновременно ползване на услугата от няколко устройства, архитектурни и географски особености, и други. За услугите по настоящите общи условия не се предлагат минимални нива на качество.

5а.4. Ограничения по отношение на достъпа до и/или ползването на услуги могат да съществуват във връзка с необходимост от управление на трафик или заявени от потребителя допълнителни услуги. Виваком не носи отговорност за влошено качество на предоставяните услуги, което е в резултат от хардуерните и/или софтуерни характеристики на крайното устройство на потребителя или особености на неговото конкретно местоположение.

5а.5. Виваком изпълнява стриктно нормативните актове на ЕС и на националното законодателство, което е в съответствие с правото на Съюза, свързани със законосъобразността на съдържанието, приложенията или услугите, или относно обществената сигурност, включително наказателното право, което изисква например блокирането на определено съдържание, приложения или услуги. Въз основа на тези изисквания Виваком извършва управление на трафика съгласно изискванията на действащото законодателство.

5а.6. Виваком третира еднакво целия трафик при предоставянето на услуги за достъп до интернет, без дискриминация, ограничение или намеса, независимо от подателя и получателя, съдържанието, до което е получен достъп или което е разпространено, използваните или предоставените приложения или услуги и използваните крайни устройства. Извън това, Виваком може да прилага разумни (прозрачни, недискриминационни и пропорционални, основани на обективно различни технически изисквания за качество на услугите на специфични категории трафик) мерки за управление на трафика, включително, но не само:

- блокиране на IP адреси или диапазони от тях, когато са добре известни източници на посегателства;
- блокиране на IP адреси, от които произлиза текущо посегателство или са обект на текущо посегателство;
- блокиране на IP адреси/услуги за достъп до интернет, които демонстрират подозрително поведение (напр. неразрешена комуникация с компоненти на мрежата, смяна на адреси с цел прикриване на идентичността им);
- блокиране на IP адреси, когато са налице ясни признаци, че са част от мрежа от софтуерни приложения или компютри, които работят в автономен режим и имат за цел кражба на лични данни (бот мрежа);
- блокиране на определени номера на портове, които представляват заплаха за сигурността и целостта на мрежата.

В тези мерки не се включва наблюдение на специфичното съдържание и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото.

5а.7. Виваком няма да предприема мерки за управление на трафика, които надхвърлят мерките, посочени във втора алинея (в това число - да блокира, забавя, променя, ограничава, упражнява намеса, влошава качеството или да дискриминира специфично съдържание, приложения или услуги или специфични категории от тях), с изключение на случаите, когато това е необходимо, и докато трае необходимостта, с цел спазване на нормативни актове, актове на държавни органи, съдебни органи и други публични органи, както и спазване на мерки, предвидени със закон; с цел запазване сигурността и целостта на мрежата, крайните устройства и предоставяните услуги; за предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата и смекчаване на последствията от извънредни или временни претоварвания на мрежата. Предприетите мерки за управление на трафика може да засегнат неприкосновеността на личния живот и защитата на личните данни на потребителите съобразно приложимото законодателство.

5а.8. Мерките за управление на трафика може да обхващат обработване на лични данни, единствено ако това обработване е необходимо и пропорционално за постигане на описаните цели. Това обработване се извършва в съответствие с Директива 95/46/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и с Директива 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета.

5а.9. Виваком има право свободно да предлага услуги, различни от услугите за достъп до интернет, които са оптимизирани за определено съдържание, приложения или услуги, или комбинация от тях, когато оптимизирането е необходимо, за да се изпълнят изискванията за съдържанието, приложенията или услугите за определено ниво на качество, като в тези случаи информира абонатите за начина, по който могат да се отразят върху услугите за достъп до интернет.

5а.10. При спор относно качеството на услугата, същото се установява чрез механизмите за наблюдение, одобрени от Комисията за регулиране на съобщенията. Виваком не носи отговорност за влошено качество на услугата, породено от независещи от Виваком обстоятелства.

## **6. Цени и начин на плащане**

6.1. Начална дата за отчитане на сметки започва от датата на активиране на Услугите Mobix или 5G Home Net.

6.2. Виваком публикува актуална информация за цени на предлаганите услуги, всички действащи тарифни планове, такси за поддръжка, ценови листи на предоставяно оборудване, начини на плащане (разлики в разходите, произтичащи от различните начини на плащане - ако има такива разлики) - всички неразделна част от настоящите Общи условия - на официалната си уеб-страница: [vivasom.bg](http://vivasom.bg).

6.3. Цените се формират от следните елементи, според индивидуалния договор с абоната:

6.3.1 Единична цена за активиране на съответната Услуга;

6.3.2. Единична цена за всяка промяна на адреса за ползване на съответната услуга;

6.3.3. Месечен абонамент за използване на съответната Услуга за всеки един отчетен период по т.6.5.3;

6.3.4. Месечен абонамент за използване на допълнителни услуги, когато такива са заявени, за всеки един отчетен период по т.6.5.3;

6.4. Единичната цена по т. 6.3.1 се начисляват и заплащат с първата месечна сметка, отчетена след началната дата за отчитане на сметките, посочена по-горе.

6.5. Първата месечна сметка за предоставена Услугите Mobix или 5G Home Net е дължима през месеца, следващ този, през който е активирана съответната услуга.

6.5.1. С плащането на първата си месечна сметка за Mobix или 5G Home Net услуги абонатът заплаща:

- Единичните цени по т. 6.3.1 и 6.3.2;
- Частта от месечния абонамент за предоставената Услуга за дните от датата за начало на отчитане на сметките до края на отчетния период, през който се активира Услуга;
- Пълен месечен абонамент за съответната Услуга и допълнителни услуги, ако има такива, за отчетния период след отчетния период, в който е активирана Услугата.

6.5.2. Втората и следващите месечни сметки ще включват пълен месечен абонамент за съответната Услуга, допълнителни услуги и дължими суми за допълнително използвано време (ако има такива).

6.5.3. Предоставените услуги се отчитат на следните отчетни периоди в зависимост от датата на подписване на договора за услугата:

6.5.3.1. от 1-во число на календарния месец до последно число включително на същия календарен месец;

6.5.3.2. от 8-мо число на календарния месец до 7-мо число включително на следващия календарен месец;

6.5.3.3. от 15-то число на календарния месец до 14-о число включително на следващия календарен месец;

6.5.3.4. от 22-ро число на календарния месец до 21-ро число включително на следващия календарен месец.

## 6.6. Плащане

6.6.1. Абонатът е длъжен да заплати всички дължими суми в срок до 18 (осемнадесет) дни от датата на издаване на сметката/фактурата.

6.6.2. Дължимите суми за ползване на съответната Услуга се заплащат заедно с цената за други ползвани от абоната услуги, предоставяни по един клиентски номер и за които се издава обща сметка, освен в случаите, когато абонатът е посочил при попълване на Заявлението-Договор, че желае отделна сметка за Mobix или 5G Home Net. Плащането на задълженията на абоната се счита за извършено на датата на получаване на пълната сума, посочена в сметката на абоната, в касите на Виваком или след заверяването с тази сума на банковата сметка на Виваком. Когато в месечната сметка са включени няколко услуги, частично плащане покрива пропорционална част от задълженията за всяка от тези услуги. Частични плащания няма да се считат за изпълнение на задълженията на абоната. Виваком се задължава при поискване да предоставя възможност на абоната да получава отделна сметка за някоя от услугите, ако не ползва такава като част от пакетна услуга. Отделянето се извършва от началната датата на следващия отчетен период след подаване на заявлението за това.

6.6.3. Виваком ще издаде сметка на абоната за изискуемото плащане в сроковете по т.6.5.3 всеки месец. Неполучаването на сметката не освобождава абоната от задължението да заплати дължимите суми. Виваком може да определя и други периоди и срокове на отчитане и заплащане на Услугите, за което предварително уведомява абонатите. При уведомяването Виваком съобразява възможността за запазване на 18- дневната продължителност на срока за плащане.

#### 6.7. Неплащане

В случай че абонатът не е платил за Услугите в 18 (осемнадесет) дневен срок след определената за плащане дата, Виваком ще спре да предоставя Услугите на абоната, без да го уведомява за това. При незаплащане на дължимите суми в определените за това срокове, абонатът дължи лихва за забава в размер на 1/365-та част от 9 процента от размера на неплатените в срок задължения за всеки един ден закъснение след срока за плащане до датата на окончателното плащане. Лихвите при забавено плащане на задълженията за плащане на услугите се включват в издадените първични счетоводни документи на отделен ред преди сумата за плащане.

#### 6.8. Промяна на цените

6.8.1. Цените, посочени в индивидуалния договор, могат да бъдат променени едностранно от Виваком при следните условия:

6.8.1.1. Виваком ще уведомява абоната като публикува промяната на цените на уеб страницата си в срок от 1 (един) месец преди влизането им в сила;

6.8.1.2. В този случай абонатът има право да изпрати писмено предизвестие за прекратяване ползването на Услугата преди новите цени да влязат в сила;

6.8.1.3. Ако в горепосочения срок абонатът не изпрати предизвестие до Виваком, че не е съгласен с промяната на цените, тази промяна автоматично влиза в сила след изтичането на срока посочен в т.6.8.1.1.

6.8.2. Не по-често от веднъж в рамките на една календарна година Виваком има право да индексира цените на Услугите, като ги коригира с процент не по-висок от месечния индекс на потребителските цени, определен от Националния статистически институт (ИПЦ, предходният месец = 100), натрупан за периода след последното определяне на съответната цена. С приемане на Общите условия абонатът се съгласява с методиката за корекция на цените, извършена при условията на настоящата т. 6.8.2. В този случай т. 6.8.1 не се прилага.

### **7. Промяна на ползваната Услугите Movix или 5G Home Net**

#### 7.1. Промяна от един вид Услуга към друг

Абонати, които използват Услуги Movix или 5G Home Net и желаят да използват друг вид Услуга, могат да го направят, ако минималният срок на договора им е изтекъл, като сключат нов договор за 12 (дванадесет) или 24 (двадесет и четири) месеца в зависимост от избраната в Заявлението-Договор опция и се съгласят с настоящите Общи условия. Виваком се съгласява да предостави избраната от абоната нов вид Услуга в случаите, когато това е възможно. При мигриране от Услуга с по-висока скорост към Услуга с по-ниска скорост клиентът дължи допълнителна еднократна цена според индивидуалния договор. Мигриране от Услуга с по-висока скорост към Услуга с по-ниска скорост не се допуска за минималния срок на договора, ако такъв е уговорен.

#### 7.2. Преместване на адреса, на който се ползват Услугите



Адресът за ползване на услугата може да бъде променен по желание на абоната, като Виваком има право да ограничи броя премествания за определен период. Такова ограничение ще бъде обявено в условията на съответната тарифа и/или в индивидуалния договор за услугата. При липса на покритие на мрежата на Виваком на избрания от абоната нов адрес, абонатът има право да продължи да ползва услугата на адреса за ползване, заявен в договора, или друг избран от него адрес. Правилата на т. 1.3 и 8.6.9 от тези общи условия не се прилагат при липса на покритие на адрес, различен от посочения в договора адрес за ползване на услугата. За преместване на услугата се дължи еднократна цена, според условията на индивидуалния договор.

### 7.3. Промяна на срока на Договора

Абонатът може да промени срока на Договора си с Виваком след изтичане на определения първоначален минимален 12- или 24-месечен срок на ползване на услугата. Договорът с абоната може да бъде продължен с нов минимален срок само с изричното писмено съгласие на абоната.

### 7.4. Заместване на страна по Договора

Без предварително писмено съгласие за това от другата страна никоя страна няма право да прехвърля всички или дори само отделни свои права и задължения по договора за ползване на Mobix или 5G Home Net услуги. Прехвърлянето на всички или отделни права и задължения по този договор в рамките на предприемие, към което Виваком принадлежи, или на организация-правоприемник по силата на сливане или вливане не изисква съгласието на другата страна.

## 8. Прекратяване на договора за Услугите

### 8.1. Предизвестие за прекратяване на Договора и предоставянето на Услугите

Абонатът може да иска прекратяване на Договора и на предоставянето на Услугите, без да обосновава причините за това, като подаде в Виваком 30-дневно писмено предизвестие за прекратяване преди изтичането на първоначално уговорения между страните срок или срока, за който е продължен Договорът (при условията, предвидени в т. 3.4 от Общите условия), и върне в посочения срок предоставеното оборудване (пълен комплект). В този случай абонатът заплаща на Виваком сумата, определена по реда на т.8.4. Виваком прекратява предоставянето на Услугата в срок от 30 (тридесет) дни от получаване на горепосоченото писмено предизвестие. В случай че Абонатът не върне предоставеното оборудване, дължи неустойка в размер на стойността на съответното оборудване съгласно ценовата листа на Виваком.

8.1а. Абонатът има право да прекрати договора, без да дължи неустойки, с писмено предизвестие в случай на значително и непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните и договорените показатели за скорост на интернет услугата, установено с одобрен от Комисия за регулиране на съобщенията механизъм за наблюдение, като несъответствието трябва да е предизвикано от Виваком. Абонатът може да прекрати договора, като изпрати писмено предизвестие до Виваком, в което посочи в какво се състои неизпълнението и даде подходящ срок за отстраняването му. В случай че Виваком не е изпълнило задължението си в подходящия срок, договорът ще бъде прекратен.

### 8.2. Връщане на оборудването

Абонатът е длъжен да върне оборудването на лице, оторизирано от Виваком да го приеме. Двете страни подписват констативен протокол, удостоверяващ състоянието на предоставеното оборудване към момента на подписването му. В случай че Абонатът не върне предоставеното оборудване, дължи неустойка в размер на стойността на съответното оборудване съгласно ценовата листа на Виваком.

### 8.3. Отговорност за неизпълнение

8.3.1. За всички случаи на неизпълнение на задълженията си по Общите условия страните носят отговорност в съответствие с разпоредбите на действащото българско законодателство.

8.3.2. Виваком не отговаря пред абоната за:

а. Липса на умения от страна на абоната да използва Услугите и/или да извърши инсталация на предоставеното му оборудване;

б. Претенции от трети лица срещу абоната при и по повод ползване на Услугите;

в. Вреди, причинени от лошо или неправилно поддържане или експлоатация от страна на абоната на хардуера и софтуера на Виваком;

г. Повреди по съобщителната мрежа, които правят технически невъзможно предоставянето на Услугите;

д. Виваком не отговаря за вреди, причинени на трети лица при използване на Услугите и световната уеб мрежа и мрежата на Виваком от абонатите, както и използването на Услугите за незаконни цели по какъвто и да е начин или извършването на незаконни действия чрез Услугите, уеб пространството или мрежата на Виваком. Виваком не носи отговорност за съдържанието на информацията, пренасяна чрез Услугите. Виваком не носи отговорност за формата на изображенията, както видео изображенията, така и всички техни копия под всяка една форма, пренасяна чрез Услугите или получена при ползване на Услугите.

8.3.3. При временно спиране на Услуга поради ремонти на мрежата или други причини, за които отговаря Виваком, продължило повече от сроковете за отстраняване на повреда съгласно т. 5.3, месечният абонамент, дължим от абоната за ползване на съответната Услуга, се намалява с пропорционалната част, съответстваща на дните, през които не е предоставяна Услугата. В тези случаи един месец се счита за 30 (тридесет) календарни дни.

8.3.4. Разпоредбата на т. 8.3.3 е приложима само ако абонатът е уведомил Виваком, че не е бил в състояние да ползва Услугата и са налице основанията по т. 8.3.3.

### 8.4. Отговорност на абоната

Ако Договорът за Услугите Movix или 5G Home Net бъде прекратен по инициатива или по вина на абоната преди изтичането на избрания с договора срок, абонатът (физическо лице) дължи на Виваком неустойка в размер на месечните абонаменти за услугите на срочен абонамент, за които договорът се прекратява, по техния стандартен размер, без отстъпка, до изтичане на съответния срок, но не повече от трикратния им размер. Ако Договорът за Услугата бъде прекратен по инициатива или по вина на абоната преди изтичането на избрания с договора срок, абонатът (юридическо лице) дължи на Виваком неустойка в размер на месечните абонаменти за услугите на срочен абонамент, за които договорът се прекратява, по техния стандартен размер, без отстъпка, до изтичане на съответния срок.

В допълнение на неустойката за предсрочно прекратяване абонатът (физическо или юридическо лице) дължи на Виваком и възстановяване на част от стойността на отстъпките от абонаментните планове, съответстваща на оставащия срок на договора.

### 8.5. Изключения

Абонатът няма да дължи на Виваком заплащане на неустойките по т. 8.4 в случаите по т.8.6.1, 8.6.2, 8.6.3, 8.6.4, 8.6.8, 8.6.9 и 8.6.10.

8.6. Прекратяване на Услуга преди изтичане на избора със Заявлението-Договор срок на ползване ще се разреши само при следните обстоятелства:

8.6.1. При взаимно съгласие на двете страни;

8.6.2. При настъпване на обстоятелства от непреодолима сила съгласно член 306 от Търговския закон;

8.6.3. В резултат на действия или актове на компетентни сържавни органи, които водят до ограничаване правомощията или функциите на която и да и да било от страните, от всяка от страните с писмено уведомление;

8.6.4. При смърт или поставяне под запрещение на абоната, в случаите когато абонатът е физическо лице;

8.6.5. Ликвидация или обявяване в несъстоятелност на една от страните по Договора, считано от датата на влизане в сила на съответното решение;

8.6.6. Едностранно от Виваком при забавяне на плащане от страна на абоната с повече от 18 (осемдесет) дни от определения срок за плащане;

8.6.7. Едностранно без предизвестие от страна на Виваком, в случай че абонатът не е отстранил нарушението на някое от задълженията си;

8.6.8. Едностранно с писмено уведомление от страна на Виваком при липса на техническа възможност за предоставяне на Услугата. Виваком ще уведоми абоната за прекратяване на Договора, като посочи причината за липса на техническа възможност;

8.6.9. Едностранно от страна на абоната, в случай че на посочения в договора адрес за ползване на услугата мобилната мрежа на Виваком няма необходимото покритие;

8.6.10. Едностранно от страна на абоната в случай на системно неизпълнение на задължението на Виваком да отстранява неизправности при предоставяне на Услугата съгласно условията по т. 5.3. Системно неизпълнение е налице, когато неизпълнението е допуснато повече от три пъти по време на договорения срок на ползване на Услугата.

## **9. Жалби, молби и предложения**

9.1. Когато изпитва проблем с ползването на услугите, Абонатът/Ползвателят следва незабавно да уведоми Виваком за това на телефон за обслужване на клиенти 123, през електронната форма за контакт с дружеството на [vivasom.bg](http://vivasom.bg) или в удобен за него магазин на дружеството. При разглеждане на оплакването за технически проблем и за целите на отстраняването на установен такъв Виваком извършва дистанционни проверки, консултации и посещения на място при необходимост.

9.2. Агресираните до Виваком жалби, молби и предложения се разглеждат и решават от Виваком не по-късно от един месец от получаването им, като жалбоподателят се информира писмено за резултата.

9.3. При спазване на действащата правна уредба относно защитата на личните данни, Виваком поддържа и съхранява регистри на всички жалби, молби и предложения, за които се прилага това условие, както и отговорите по тях за срок от 24 месеца.

9.4. Жалбите, молбите, предложенията и рекламациите, включително относно услуги по обслужването и поддържането на предоставяните от предприятието услуги се подават на място в търговската мрежа на Виваком или чрез интернет страницата на дружеството на адрес [vivasot.bg](http://vivasot.bg). Постъпилите жалби, молби, предложения и рекламации се завеждат във входящ регистър и се разглеждат по реда на постъпването им.

9.5. Жалбите на потребители относно правото им на достъп до интернет се подават, разглеждат и решават в съответствие с Процедурата за разрешаване на случаите на жалби на крайни потребители относно правото на достъп до интернет, достъпна на [vivasot.bg](http://vivasot.bg).

## **10. Общи положения**

10.1. Всички спорове, възникнали във връзка с действителността, изпълнението, тълкуването или прекратяването на индивидуалния договор, ще бъдат решавани от страните в добронамерен тон чрез преговори, консултации и взаимноизгодни споразумения, а при непостигане на съгласие - от съответния държавен съд при условията на ГПК.

10.2. Дейността на Виваком попада в обхвата на дейност на Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения - адрес: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А, интернет страница [www.kzr.bg](http://www.kzr.bg), e-mail: [adr.els@kzr.bg](mailto:adr.els@kzr.bg). Ако спор, отнесен към Виваком, не е разрешен, абонатът може да потърси съдействие от помирителната комисия. Когато спорът се отнася до договори за онлайн продажби или услуги, съдействие за решаването му може да се получи от Електронната платформа за онлайн решаване на потребителски спорове: <http://ec.europa.eu/odr>.

Виваком не се ангажира да ползва посочените органи.

10.3. Тълкуването на Договора между страните ще се извършва при следния ред на предпочитание: Заявлението-Договор за ползване на Услугите Mobix или 5G Home Net, констативен протокол за предоставяне на техническо оборудване, допълнителни Заявки за предоставяне на Услугите Mobix или 5G Home Net (ако има такива), Общи условия за предоставяне на Услугите Mobix и 5G Home Net, като при няколко документа от един и същ вид предимство ще имат клаузите от документите с по-късна дата.

10.4. По смисъла на настоящите Общи условия за писмено предизвестие/ уведомяване ще се счита писмо с обратна разписка или факс.

10.5. В случай че някоя от клаузите на настоящите Общи условия се окаже недействителна, това няма да окаже въздействие върху валидността на всички останали.

Директор „Продукти и услуги“