

**ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЕ НА 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**

**съгласно т. 29 от Протокол № 8 от 23.02.2023 г. на Комисия за защита на
потребителите, Писмо с изх. № 10-02-16/14.02.2023 г. на Комисия за
регулиране на съобщенията и Регламент 2022/621 относно роуминга в
обществени мобилни съобщителни мрежи в рамките на Съюза**

**(в сила от 01.09.2023 г. и приложими за абонати, сключили договори до
15.11.2019 г.)**

Т.11 и 11.а се изменят и придобиват следното съдържание:

„т. 11. При и по повод сключването и изпълнението на индивидуален договор с потребител, който е физическо лице, Виваком може да събира следните лични данни, съгласно предвиденото в Закона за електронните съобщения:

11.1. За целите на идентификация, осигуряване на точността на данните, както и за предотвратяване на злоупотреби:

- три имена, единен граждански номер и адрес, а за чуждестранни лица - личен номер;
- информация, необходима за допълнителната идентификация на потребителя или крайния ползвател, когато индивидуалният договор се сключва неприсъствено;
- данни за вида, номера, датата, мястото и органа на издаване на представения личен документ, с който се идентифицира потребителят;

11.2. Данни за контакт с потребителя по електронен път; освен за връзка с потребителя, Виваком може да използва тези данни за изпращане на съобщения за маркетинг и реклама на негови собствени сходни продукти или услуги, като дава възможност на всеки потребител безвъзмездно и по лесен начин да изрази несъгласие в момента на сключване на индивидуалния договор и след това;

11.3. Други данни, необходими за предоставяне на услугите.

11.4. Съгласно Закона за електронните съобщения, при предоставяне на услуги на потребителите – физически лица - Виваком може да обработва и следните данни:

- трафични данни – данни, необходими за предоставяне на електронни съобщителни услуги, за таксуване, за формиране на сметките на потребителите, както и за доказване на тяхната достоверност;
- данни, необходими за изготвяне на данъчни фактури, детайлизирани сметки и детайлизирани справки;

11.5. Права на потребителите – субекти на данни. При и по повод сключване на индивидуални договори и предоставяне на услуги Виваком обработва личните данни за потребителите – физически лица, в качеството си на администратор по смисъла на Регламент (ЕС) 2016/679 на европейския парламент и на съвета от 27 април 2016 година 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 относно защитата на данните или ОРЗД).

11.6. Обработването на лични данни от страна на Виваком се осъществява под надзора на Комисия за защита на личните данни (КЗЛД) – София 1592, бул. „Проф. Цветан Лазаров” № 2.

11.7. Потребителите – физически лица – имат следните права по ОРЗД:

- Информираност във връзка с обработването на личните им данни;
- Достъп до личните им данни, в което обаче не се включва правото на получаване на копия на документи или на други носители с обработваните лични данни;
- Коригиране на личните им данни, ако са неточни;
- Изтриване на личните им данни;
- Ограничаване на обработването на личните им данни;
- Възражение спрямо обработването на личните им данни, когато същото се извършва на основание легитимен интерес;
- Право на защита по съдебен или административен ред (пред КЗЛД), в случай, че правата им по ОРЗД са били нарушени.

11.8. Поддържа и предоставя на потребителите – физически лица – пълна и актуална информация във връзка с обработването на лични данни на потребителите – физически лица – в Политиката за поверителност и защита на личните данни във Виваком (“**Политика**”), публикувана на www.vivacom.bg, като при всяко изменение на Политиката Виваком се задължава да публикува нейното актуално съдържание на интернет страницата си. В Политиката са описани:

- категориите лични данни, както и съответните цели за тяхното обработване;
- правните основания за обработване на лични данни;
- информация за източника на личните данни – в случай че Виваком получава данни от трети лица;
- съществуването на автоматизирано вземане на решения, включващо профилиране;
- сроковете за съхранение на лични данни или критериите за тяхното определяне;
- получателите или категориите получатели на лични данни;
- координатите за връзка с Виваком и определеното от него длъжностно лице по защита на данните;
- условията и начините за упражняване на правата по ОРЗД, в това число за правото на жалба до КЗЛД;
- друга информация, предвидена в ОРЗД.

§2. Т. 52 се заличава.

§3. Т. 53 се заличава.

§4. Т. 71 се изменя и придобива следното съдържание:

При загуба или кражба на крайното устройство и/или SIM-карта, Абонатът се задължава незабавно, но най-късно до 48 часа, да уведоми устно на телефоните за работа с клиенти или писмено Виваком, за да бъде спрян достъпът до Мрежата, като Абонатът не дължи заплащане на услугите, ползвани след момента на уведомяване. В противен случай Абонатът дължи цената на всички ползвани услуги. Ако Абонатът не поиска възстановяване на услугата в срок до 5 работни дни от писменото уведомяване, Виваком може да счита договора за едностранно прекратен без предизвестие, което не освобождава Абоната от задължението да заплати всички дължими суми.

§5. Т. 81.2 се изменя и придобива следното съдържание:

Ако Абонатът не е заплатил в срок задълженията си към Виваком, в който случай Виваком има право незабавно да ограничи услугите, като предостави подходящ допълнителен срок за изпълнение не по-кратък от 30 дни, след изтичането на който договорът може да бъде прекратен, ако Абонатът не е платил задължението в предоставения допълнителен срок.

§6. Т. 81.3 се изменя и придобива следното съдържание:

При констатирани нарушения на договорни задължения от страна на Абоната към Виваком, в случай че Абонатът не е преустановил нарушението в подходящ срок, посочен от Виваком.

§7. Създава се нова т. 115.7.1 със следното съдържание:

Повикванията и съобщенията в роуминг към определени номера могат да бъдат таксувани допълнително в зависимост от цените на услугите, определени от техните доставчици. Информация за цените към международни услуги с добавена стойност в роуминг в рамките на Европейски съюз е налична на vivasom.bg, секция Услуги, раздел Роуминг.

§8. Създава се нова т. 136б със следното съдържание:

Жалбите относно качеството на услугите в роуминг се подават, разглеждат и решават в съответствие с Процедурата за разрешаване на случаите на жалби за регулирани роуминг услуги на дребно, достъпна на www.vivasom.bg, секция Общи условия, раздел Други.

§9. Т. 143 се изменя и придобива следното съдържание:

Абонатът има право да прекрати договора едностранно с едномесечно писмено предизвестие. В случаите, в които Абонатът/Потребителят прекрати договора по собствена инициатива, той има право да сключи нов договор с Виваком за предоставяне на услуги чрез същия номер или в едномесечен срок от датата на прекратяване на договора да пренесе този номер в друга мрежа.

§10. Т. 144.1 б се изменя и придобива следното съдържание:

При предоставяне на неверни данни по т. 10, на подправени документи или на документи с невярно съдържание, в резултат на което Абонатът не може да бъде надлежно идентифициран или в случай че Абонатът не е отстранил нарушението в подходящ срок, посочен от Виваком.

§11. Т. 145 става т. 145.1. и след нея се създава нова т. 145.2. със следното съдържание:

Качеството на услугите в роуминг зависи от вида мрежа и ползвани технологии на съответния оператор в посетената държава и може да се различава от качеството на услугите, използвани на територията на България. Качеството на услугите в роуминг, включително скорост, закъснение и наличност на достъп до интернет, може да се повлияе от редица фактори (напр. налични технологии, покритие, топографията и др.), като са възможни значителни отклонения от максималните скорости, забавяне, прекъсване или невъзможност за използване на съдържание, приложения и услуги в роуминг. Повече информация за възможните затруднения е налична на www.vivasom.bg, секция Общи условия, раздел Други.