

**ОБЩИ УСЛОВИЯ (ОУ)****ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА VIVACOM NET****(в сила от 01.08.2016 г.)**

Настоящите Общи условия за предоставяне на Услугата VIVACOM Net са изготвени от „Българска телекомуникационна компания“ 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 (VIVACOM).

Договорът на „БТК“ ЕАД (VIVACOM) с абоната за предоставяне на Услугата VIVACOM Net (нарчан по-голю за краткост „Договор“) включва:

- Тези Общи Условия за предоставяне на Услугата VIVACOM Net, публикувани на уеб страницата на „БТК“ ЕАД-[www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg) и Спецификация на VIVACOM Net услугите и ценова листа, неразделна част от Общите Условия;

- Заявление-Договор за ползване на Услугата VIVACOM Net.

Настоящите Общи условия, част от Договора за предоставяне на Услугата VIVACOM Net („Услугата“), уреждат условията, при които абонатите сключват Договор с VIVACOM за предоставянето на достъп до ИНТЕРНЕТ чрез VIVACOM Net, както и необходимата поддръжка и профилактика на предоставената Услуга.

Други услуги освен VIVACOM Net, предоставени върху съществуваща телефонна линия, не са предмет на настоящите Общи Условия. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Общите условия и измененията им влизат в сила в 30-дневен срок от датата на публикуването им на уеб страницата на VIVACOM [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg).

Общите условия са неразделна част от индивидуалния договор между VIVACOM и абоната и стават задължителни за крайния абонат от датата на влизане в сила на индивидуалния договор.

Тези Общи условия се прилагат и за забарените крайни абонати, които към датата на влизането им в сила ползват предоставяните услуги. Изменение на Общите условия се публикува на интернет страницата си: [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg). Измененията в Общите условия влизат в сила по реда, предвиден в ЗЕС.

В срок от 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 VIVACOM, 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 произтичат от приложимото законодателство или от акт на Комисията за регулация на съобщенията, както и в случаите, в които измененията не засягат услуги, ползвани от абоната.

VIVACOM 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.

Заявлението-Договор за ползване на VIVACOM Net Услуга се подписва от оторизиран служител на VIVACOM или оторизиран дистрибутор на VIVACOM и се предоставя на абоната.

VIVACOM Net Услуги

Параметрите на VIVACOM Net услугите и техните цени са описани в Спецификация на VIVACOM Net услугите и ценова листа, които са неразделна част от настоящите Общи Условия и имат обвързваща сила за страните по Договора.

Параметрите на допълнителните услуги VIVACOM Net Voice и VIVACOM Net Eye са описани в Спецификациите на услугите VIVACOM Net Voice и VIVACOM Net Eye, неразделна част от настоящите Общи условия.

**1. Предварителни задължения на VIVACOM****1.1. Наличност на Услугата**

(Изм. в сила от 29.03.2012 г.) VIVACOM се задължава да предоставя актуализирана информация за наличността на Услугата и да информира абоната за изискванията за съвместимост на оборудването в срок до 7 (седем) дни от влизане в сила на Заявлението-Договор за Услугата.

**1.2. Срок за инсталиране**

(Изм. в сила от 29.03.2012 г.) VIVACOM ще положи всички усилия да предостави заявената Услуга на абоната в най-кратък срок, без това да оказва влияние върху съществуващата телефонна услуга. Срокът за инсталиране на Услугата е 10 (десет) работни дни от датата на влизане в сила на Договора за ползване на Услугата VIVACOM Net

**1.3. Доставка на пакет „Инсталирай сам“**

(Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Когато е избрана опцията „Инсталирай сам“, VIVACOM ще положи усилия без закъснение да предостави на абоната пакет „Инсталирай сам“ на посочения адрес в уговореното между двете страни време, в рамките на 10 (десет) работни дни от влизане в сила на Договор за ползване на Услугата VIVACOM Net.

Всякакви въпроси от страна на абоната относно доставката на пакета „Инсталирай сам“ могат да се отправят на телефона за Обслужване на клиенти (123) денонощно, 7 (седем) дни в седмицата.

**1.4. Доставка на пакет „Инсталирай сам“ с опция Take-away**

(Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Когато е избрана опцията „Инсталирай сам“ и в поле VIVACOM Net пакет е отбелязан „VIVACOM Net

пакет получен (VIVACOM Net Takeaway)”, VIVACOM предоставя VIVACOM Net пакета при попълване и подаване на Заявление- Договор за ползване на Услугата VIVACOM Net. В този случай Договорът за предоставяне на услугата влиза в сила от момента на подписването му.

#### 1.5. Инженерно инсталиране на Услугата

Когато е избрана опцията Инженерно инсталиране на Услугата, VIVACOM ще изпрати инженер на VIVACOM в уговореното време на адреса, като специалистът на VIVACOM при пристигане ще се легитимира със служебна карта. Инженерът на VIVACOM конфигурира само един персонален компютър и само мрежовите настройки, които не включват актуализиране /update/ и конфигуриране на софтуер, операционната система или хардуер. Операционни системи, които не се поддържат от VIVACOM не могат да бъдат конфигурирани /VIVACOM Net услугите поддържат Microsoft Windows 95 и следващи, и Apple Macintosh OS 8 и следващи, като тези са предмет на евентуални промени/. При инженерното инсталиране на Услугата инженерът се задължава да не уврежда помещението на абоната, както и движимите вещи, намиращи се в тях. Преди да напусне адреса, инженерът трябва да покаже на абоната как работи инсталираната Услуга.

### 2. Предварителни задължения на абоната

#### 2.1. Предоставяне на информация

Абонатът предоставя на VIVACOM достоверна информация и необходимите документи преди подписването на Заявлението-Договор за ползване на Услугата VIVACOM Net. Документите включват, без да се ограничават до, документ за самоличност и за юридическите лица удостоверение за актуално състояние, в случай че не са презегистрирани 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

2.2.1. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) с приемане на настоящите Общи условия, абонатът се счита за информиран, че част от данните, които предоставя или е предоставил, са лични данни и попадат под специална защита по смисъла на Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД). С приемане на тези Общи условия абонатът се счита за информиран, че VIVACOM може да събира и обработва, както и да предоставя тези лични данни, в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство, с оглед на предоставяне на VIVACOM Net услугата, включително за целите на фактуриране, събиране или прехвърляне на дължимите от абоната суми към VIVACOM, както и за индивидуалното определяне на кредитния лимит и извършване на кредитна оценка на абоната на VIVACOM, както и за изчисляване броя на абонатите на Услугата. VIVACOM не носи отговорност за точността и верността на информацията, предоставена от кредитни или други институции за извършване на кредитна оценка, както и за последиците от отказ да се предоставят услуги при получаване на неточна или невярна информация. VIVACOM се задължава да обработва, използва и съхранява тези лични данни, гарантирайки тяхната конфиденциалност. Абонатът предоставя личните си данни доброволно и дава съгласие, за да бъдат реализирани правата и задълженията му по договора, VIVACOM да ги предоставя на компетентни държавни органи и институции в предвидените от закона случаи, както и да ги предоставя на трети лица, в това число банки, кредитни бюра и агенции за събиране на вземания, дистрибуторите на услуги на VIVACOM, включително партньорските дистрибуторски мрежи, когато това е необходимо за осигуряване на обслужването и реализиране на правата и интересите на абоната, както и когато това е необходимо за реализиране правата и интересите на VIVACOM, включително с цел фактуриране и събиране на неизплатени задължения по договора.

2.2.2. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Предоставянето на лични данни от VIVACOM на трети лица се извършва след преценка за всеки конкретен случай относно необходимостта от нейното предоставяне.

2.2.3. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът се съгласява VIVACOM да предоставя лични данни, в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство на трети лица, негови подизпълнители с оглед предоставяне на Услугата, например за подобряване на обслужването на клиентите, в това число предаване и предоставяне на услуги.

2.2.4. Абонатът се задължава при ползването на услугата VIVACOM Net Eye да не нарушава права на трети лица, включително на тези, заснети от IP камерата, както и да не нарушава действащото законодателство, включително Закона за защита на личните данни.

#### 2.3. (Изм., в сила от 13.01.2015 г.) Клиенти, които не са абонати на телефонния пост

Абонатът, който не е титуляр на съществуващата на адреса фиксирана гласова услуга, по линията на която се осигурява Услугата VIVACOM Net, следва да осигури съгласие от титуляра на поста за ползване на линията и носи отговорност за всички вреди, които VIVACOM понеса в резултат на неизпълнение на това задължение.

#### 2.4. Констативен протокол за предоставяне на техническо оборудване

2.4.1. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът ще бъде на разположение, или при възможност ще упълномощи в писмена форма лице, което да приеме доставката на техническото оборудване и да подпише констативен протокол, на посочения адрес и в уговореното време в случаите на доставка на пакет „Инсталирай сам“ (т. 1.3) или на постоянния адрес, където ще бъде инсталирана услугата VIVACOM Net в случаите на инженерно инсталиране (т. 1.5). В случай, че Абонатът не осигури достъп или изрично не упълномощи физическо лице, което да приеме оборудването и да подпише констативния протокол, представителят на VIVACOM предава оборудването на лицето, което е осигурило достъп като записва трите му имена и данните от личната карта в констативния протокол. При избор на Услуга VIVACOM Net Takeaway (т. 1.4) констативният протокол за доставка на техническото оборудване се подписва при подписване на Заявлението-Договор за ползване на Услугата и получаване на VIVACOM Net пакета. В случай на избор на Услуга VIVACOM Net Takeaway, БТК си запазва правото, в срок до 10 (десет) дни от подписване на Заявлението-Договор за Услугата, да уведоми абоната посредством SMS на посочен от абоната мобилен номер за потребителското име и парола, необходими за ползване на Услугата.

2.4.2. Абонатът е съгласен да подпише всички необходими документи, които се изискват за предоставяне на Услугата. В случаите,

когато абонатът е юридическо лице, абонатът носи отговорност за дължимите суми към VIVACOM във връзка с предоставената Услуга и когато констативният протокол е подписан от служител на абоната, намиращ се на посочения адрес.

2.4.3. Когато абонатът или упълномощено от него лице не е осигурило достъп на инженер на VIVACOM за инсталиране на Услугата в уговореното за това време или е отказал подписването на необходимите документи в уговореното време, абонатът дължи заплащане на инсталационна цена.

2.5. Ограничения при ползването на Услугата

Услугата, предоставяна от VIVACOM, позволява достъп до Интернет на крайни абонати и не е подходяща, нито позволява препродажба или предоставянето ѝ по търговски начин на трети лица. Абонатът се задължава да не препродава или предоставя под каквато и да е форма Услугата на трети лица.

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

3.1. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Договорът за ползване на Услугата VIVACOM Net влиза в сила в срок 7 (седем) календарни дни, считано от подписването му, освен ако абонатът не е заявил изрично писмено желание договорът да влезе в сила незабавно.

3.1.1. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) VIVACOM има право да склочи индивидуален Договор за ползване на услугата VIVACOM Net с абонат, който не е заявил писмено изрично си съгласие Договорът да влезе в сила незабавно след подписването му, в случай, че съгласно условията на този договор VIVACOM предоставя крайно устройство.

3.1.2. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) В определения 7-дневен срок абонатът има право едностранно да прекрати договора, без да дължи неустойки като заяви това си желание лично или чрез надлежно упълномощен негов представител в същия търговски обект на VIVACOM, в който договорът е подписан, респективно при търговския представител, подписал договора от страна на VIVACOM.

3.1.3. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Договорът за ползване на Услугата VIVACOM Net „Инсталирай сам“ Take-away, когато оборудването е предоставено при подписването на договора между абоната и БТК влиза в сила незабавно. В случай на заявена по интернет услуга VIVACOM Net „Инсталирай сам“ услугата се счита предоставена и срокът на договора започва да тече от датата на доставката по куриер на интернет оборудването.

3.2. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът дължи заплащане на Услугата VIVACOM Net от датата на подписване на констативния протокол по т.2.4.1, освен в случаите по т.3.1.3 В случаите по т.3.1.3. заплащане се дължи от датата на предоставяне на оборудването.

3.3. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът е съгласен да използва и заплаща Услугата VIVACOM Net, в зависимост от избраната със Заявлението-Договор за ползване на Услугата VIVACOM Net опция-безсрочен договор или договор за ползване на услугата за срок от 12 (дванадесет) или 24 (двадесет и четири) месеца, считано от датата на подписване на Заявлението-Договор в случай по т. 3.1.3 или на констативния протокол по т. 2.4.1.

3.4. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) 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 Услугата.

3.4.1. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Договорът може да бъде продължен с нов срок само при наличието на изрично писмено съгласие от страна на абоната.

3.5. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) VIVACOM 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. Изисквания при „Инсталирай сам“ и инженерно инсталиране на Услугата

За да използва Услугата, абонатът трябва да осигури посочените по-долу изисквания. От абоната зависи изпълнението на изискванията за срока на доставка на VIVACOM Net с оглед осигуряването на надеждно функциониране на Услугата.

- Активна аналогова или дигитална телефонна централа с аналогов или дигитален (ISDN BRI) интерфейс;
- Свободен електрически контакт, на разстояние по-малко от 1 м от мястото, където ще бъде инсталирана Услугата;
- Персонален компютър с Ethernet интерфейс (мрежова карта), работещ с Интернет софтуер.

4.2. Допълнителни изисквания в случаите на пакет „Инсталирай сам“

- Когато телефонния пост е обикновен (PSTN), линията трябва да завършва с телефонна розетка RJ11.

4.3. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Оборудване, което се предоставя от VIVACOM:

- Wi-Fi модем (крайно устройство) и електрически адаптор;
- ADSL сплитер и 2 телефонни кабела за свързване;
- Ethernet кабел за свързване на рутера с компютъра или суча;
- Брошура с инструкции и CD, показващи как се инсталира VIVACOM Net.

За предоставеното от VIVACOM оборудване се изготвя и подписва Констативен протокол.

4.4. Оборудването, предоставено от VIVACOM, остава собственост на VIVACOM. VIVACOM поддържа конфигурацията на VIVACOM Net оборудването, като на абоната не се предоставя достъп да конфигурира сам това оборудване.

### **5. Задължения на страните след инсталиране на Услугата**

5.1. Промяна в предоставените данни: Абонатът е длъжен да информира VIVACOM за настъпили промени в предоставените данни за идентификация в рамките на 3 (три) календарни дни от настъпване на промяната.

5.2. Предоставено от VIVACOM оборудване

5.2.1. Абонатът е длъжен да пази предоставеното от VIVACOM електронно оборудване от кражби и да го съхранява от момента на получаването му на място и по начин, гарантиращи надеждно предоставяне на Услугата. VIVACOM не е отговорно за щети, нанесени на имуществото на абоната от същото оборудване.

5.2.2. В случай на кражба VIVACOM не предоставя друго оборудване, което да замени откраднатото, като абонатът е отговорен

пред VIVACOM за стойността на загубеното оборудване или нанесените му повреди. Изключение са случаите, в които кражбата е установена с акт от съответните български власти и VIVACOM е уведомено за това в рамките на 7 (седем) дни след горепосочения акт. В този случай VIVACOM ще предостави ново оборудване срещу заплащане на стойността му от абоната. Абонатът дължи допълнителна инсталационна цена, ако пожелае инженерно инсталиране на новото оборудване.

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

5.3. Неизправности при предоставяне на Услугата

VIVACOM се задължава до отстраняване, 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, в срок до 10 (десет) работни дни от осигуряването от абоната на достъп на специалист от VIVACOM за установяване на неизправността.

5.4. Временно спиране на предоставянето на Услугата

VIVACOM си запазва правото да спира временно предоставянето на Услугата в следните случаи:

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

5.4.2. Повреда или смущения в телефонните линии до отстраняване на повредата или смущението и/или спиране на електрическото захранване на регионалната или национална електрическа мрежа до възстановяване на захранването;

5.4.3. Когато абонатът използва алтернативно оборудване до отстраняване на това оборудване и замяната му с подходящо оборудване, както и при самоуправно отстраняване на повреди в оборудването, предоставено от VIVACOM от страна на абоната;

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

5.4.5. Когато абонатът ползва Услугата по начин, който затруднява или пречи на нормалната работа на други абонати на VIVACOM или им причинява щети;

5.4.6. Когато Интернет не е достъпен от мрежата на VIVACOM до осигуряване на такъв достъп;

5.4.7. Когато абонатът забавя плащането на Услугата повече от 18 (осемнадесет) дни след определената крайна дата на плащане (пагежа);

5.4.8. Когато абонатът използва Услугата на повече клиентски потребителски станции, отколкото е посочено в Спецификацията на VIVACOM Net услуги и ценовата листа за съответната VIVACOM Net Услуга.

5.5. Допълнителни услуги VIVACOM Nwt Eye и VIVACOM Net Voice VIVACOM предоставя услугите VIVACOM Net Eye и VIVACOM Net Voice при условията за ползване на услугите VIVACOM Net Eye и VIVACOM Net Voice, неразделна част към настоящите Общи условия.

5а. (Изм. в сила от 01.08.2016 г.) Гарантиране на достъп до отворен интернет

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

5а.2. Дейността на БТК 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, натовареността на мрежата, едновременното ползване на услугата от няколко устройства, архитектурни и географски особености, дължината на медната линия от последната телефонна централа до крайния клиент и други.

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. БТК 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. БТК 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 БТК извършва управление на трафика съгласно изискванията на действащото законодателство.

5а.6. БТК 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, БТК 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. В тези мерки не се включва наблюдение на специфичното съдържание и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото.

5а.7. БТК 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 предстоещо претоварване на мрежата и смекчаване на последствията от извънредни или временни претоварвания на мрежата. Предприетите мерки за управление на трафика може да засенят 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. БТК 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. БТК ЕАД не носи отговорност за влошено качество на услугата, породено от независещи от БТК ЕАД обстоятелства.

## **6. Система за отчитане на сметките на Услугата VIVACOM Net**

6.1. Начална дата за отчитане на сметки при инженерно инсталиране (м.1.5). Отчитането на сметки ще започне от датата на подписване на констативния протокол по м. 2.4.1, което предполага, че абонатът приема, че Услугата е инсталирана, оборудването е поставено на място и Услугата работи правилно.

6.2. Начална дата за отчитане на сметки при „Инсталирай сам“ пакет

6.2.1. Отчитането на сметки за пакет „Инсталирай сам“ с опция „Takeaway“ (м.1.4), ще започне от датата на активиране на услугата, но не по-късно от 7 (седем) календарни дни след подписване на Заявлението-Договор за ползване на Услугата VIVACOM Net.

6.2.2. Отчитането на сметки за пакет „Инсталирай сам“ (м. 1.3) ще започне от датата на активиране на услугата, но не по-късно от 7 (седем) календарни дни от подписването на констативния протокол.

6.2.3. Абонатът има право в рамките на този 7 (седем) дневен срок да се свърже с Центъра за обслужване на клиенти на телефон 123 перонощно, 7 (седем) дни в седмицата, за да потърси съдействие. В случай, че Услугата не може да се инсталира дори с помощта на оператор от Центъра за обслужване на клиенти, абонатът трябва да заяви пред VIVACOM опцията инженерно инсталиране, за да се осигури правилно инсталиране на Услугата. В този случай абонатът заплаща инсталационна цена предвидена в “Спецификация на VIVACOM Net услугите и ценова листа” на VIVACOM за предоставяне на Услугата VIVACOM Net.

6.2.4. В случаите, когато VIVACOM Net Voice и/или VIVACOM Net Eye се заявяват едновременно с VIVACOM Net отчитането на сметки за допълнителната услуга VIVACOM Net Voice и/или VIVACOM Net Eye ще започне едновременно с отчитането на сметки за съответния пакет VIVACOM Net.

6.2.5. Отчитането на сметки за допълнителната услуга VIVACOM Net Eye за настоящи абонати на услугата VIVACOM Net започва от датата на подписване на Приемно-предавателния протокол за получаване на необходимото оборудване за услугата VIVACOM Net Eye.

6.2.6. Отчитането на сметки за допълнителната услуга VIVACOM Net Eye за нови клиенти на услугата VIVACOM Net ще започне от датата на активиране на услугата VIVACOM Net, сроковете за които са регламентирани в условия за предоставяне на услугата VIVACOM Net.

6.3. Цените, които абонатът дължи са:

6.3.1 Инсталационна цена: единична цена за откриване на Услугата;

6.3.2 Месечен абонамент за използване на Услугата за всеки един отчетен период по м.6.5.3;

6.3.3 Месечен абонамент за използване на допълнителни услуги като например допълнителни електронни пощенски кутии за всеки един отчетен период по м.6.5.3;

6.3.4 Стойността на допълнително използваното време или трафик, при активиране на Услуга с ограничение по време или трафик, включен в цената за месечен абонамент. В случаи, когато е предвидено заплащането на допълнително използвано време, абонатът е длъжен да го заплати изцяло, дори и при спор.

6.4. Инсталационна цена-Дължимата инсталационна цена ще бъде заплатена с първата месечна сметка, отчетена след началната дата за отчитане на сметките, посочена по-горе.

6.5. Месечен абонамент

6.5.1. Първа месечна сметка

Първата месечна сметка за предоставена VIVACOM Net Услуга е дължима през месеца, следващ този, през който е активирана Услугата. С плащането на първата си месечна сметка за VIVACOM Net услуги абонатът заплаща:

- инсталационна цена (ако има такава);
- частта от месечния абонамент за предоставената Услуга за дните от датата за начало на отчитане на сметките до края на месеца, през който се активира Услугата;

- пълен абонамент за месеца след активиране на Услугата и пълен месечен абонамент за използвани от абоната допълнителни услуги в това число и цена на допълнително използвано време за месеца на активиране.

6.5.2. Втора месечна сметка

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

6.5.3. Предоставените услуги се отчитат на следните отчетни периоди в зависимост от датата по м.6.2:

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-то 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 на Услугата

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. (Изм., в сила от 13.01.2015 г.) При изрична писмена заявка от Абоната, БТК може да включи в месечната сметка и задължения по други договори за услуги предоставяни от БТК, включително извън обхвата на тези Общи условия (фиксирана гласова телефонна

услуга, Vivacom TV и др.). В случай че Абонатът заяви, че желае да плати само услугите по отделен договор, чиито цена е включена в общата сметка, БТК има право да изключи от общата сметка цената на услугите по съответния договор и да ги фактурира в отделна сметка/фактура за срока на съответния договор. В случай, че Абоната не е заявил разделяне на месечните си сметки или не е посочил изрично кое от включените задължения плаща, БТК може да прекрати предоставянето на услугите, при които е налице просрочено плащане.

6.6.3. VIVACOM 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. VIVACOM може да определя и други периоди и срокове на отчитане и заплащане на Услугите, за което предварително уведомява абонатите. При уведомяването VIVACOM съобразява възможността за запазване на 18- дневната продължителност на срока за плащане.

6.6.4. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) VIVACOM 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), спецификация на услугата-всички неразделна част от настоящите Общи условия-на официалната си уеб-страница: [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg)

#### 6.7. Неплащане

В случай, че абонатът не е платил за Услугата в 18 (осемнадесет) дневен срок след определената за плащане дата, VIVACOM ще спре да предоставя Услугата 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 Спецификацията на VIVACOM Net, могат да бъдат променени едностранно от VIVACOM при следните условия:

6.8.1.1. VIVACOM 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 VIVACOM, 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. (Изм., в сила от 13.01.2015 г.) Не по-често от веднъж в рамките на една календарна година VIVACOM има право да индексира цените на услугата, 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. Ако прилагането на индексацията е довело до значително увеличение на цените, Абонатът има право да прекрати договора с 30 дневно писмено предизвестие без да дължи неустойки. В такъв случай Абонатът следва да възстанови на VIVACOM всички суми, получени като субсидии или отстъпки, предоставени с оглед определен срок на договора. Задълженията на страните във връзка със споразумения за лизинг или продажба на изплащане стоки, сключени към договора се запазват и продължават своето действие до пълното им изпълнение между страните.

### **7. Промяна на ползваната Услуга VIVACOM Net**

7.1. Промяна от един вид Услуга към друг

Абонати, които вече използват Услуга VIVACOM Net и желаят да използват друг вид Услуга, посочена в тези Общи условия, могат да го направят само веднъж на всеки три месеца като сключат нов договор, който е безсрочен, за 12 (дванадесет) или 24 (двадесет и четири) месеца, в зависимост от избраната в Заявлението-Договор опция, и се съгласяват с настоящите Общи условия. VIVACOM се съгласява да предостави избраната от абоната нов вид Услуга, в случаите когато това е възможно. Всички параметри на Услугата, като електронни пощи, дисково пространство за уеб хостинг, статични IP адреси, и др. са предмет на промяна.

При мигриране от Услуга с по-висока скорост към Услуга с по-ниска скорост, клиентът дължи допълнителна еднократна цена, според Спецификация на VIVACOM Net услугите и ценова листа. Абонатът може да прекрати Договора за Услугата VIVACOM Net Voice по всяко време като подаде във VIVACOM писмено предизвестие за прекратяване. VIVACOM прекратява предоставянето на Услугата в срок от 30 (тридесет) дни от получаване на горепосоченото писмено предизвестие. За избягване на всякакво съмнение абонатът има право, да прекрати ползването на услугата VIVACOM Net Voice и/или услугата VIVACOM Net Eye, без да прекратява ползването на услугата VIVACOM Net. Абонатът заявява това си желание като подава писмено предизвестие за прекратяване на Договора в частта относно услугата VIVACOM Net Voice.

7.2. Преместване на адреса, на който се ползва Услугата

(Изм., в сила от 13.01.2015 г.) В случаите, когато абонатът желае да премести ползването на Услугата на нов адрес или друг телефонен пост, това е допустимо само със съгласие на VIVACOM, като се дължи цена за инженерно инсталиране.

В случаите, когато абонатът желае да прекрати ползването на Услугата поради промяна на адреса си, се прилагат последните от предсрочно прекратяване на договора по инициатива на абоната при условията на т. 8.4.

7.3. Промяна на срока на Договора

(Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът може да промени срока на Договора си с VIVACOM 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 VIVACOM Net услуги. Прехвърлянето на всички или отделни права и задължения по този договор в рамките на предприятие, към което VIVACOM принадлежи, или на организация-правоприемник по силата на сливане или вливане, не изисква съгласието на другата страна.

## **8. Прекратяване на предоставянето на Услугата**

8.1. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Предизвестие за прекратяване на Договора и предоставянето на Услугата

Абонатът може да иска прекратяване на Договора и на предоставянето на Услугата, без да обосновава причините за това, като подаде в VIVACOM 30-дневно писмено предизвестие за прекратяване преди изтичането на първоначално уговорения между страните срок или срокът, за който е продължен Договорът (при условията предвидени в т. 3.4.1. от Общите условия). В този случай абонатът заплаща на VIVACOM сумата определена по реда на т.8.4 VIVACOM прекратява предоставянето на Услугата в срок от 30 (тридесет) дни от получаване на горепосоченото писмено предизвестие.

8.1а. Абонатът има право да прекрати договора без да дължи неустойки с писмено предизвестие в случаи 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 БТК ЕАД. Абонатът може да прекрати договора като изпрати писмено предизвестие до БТК, в което посочи в какво се състои неизпълнението и даде подходящ срок за отстраняването му. В случай че БТК 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 VIVACOM да го приеме. Двете страни подписват констатилен протокол, удостоверяващ състоянието на предоставеното оборудване към момента на подписването му.

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. VIVACOM не отговаря пред абоната за:

а. Липса на умения от страна на абоната да използва Услугата и да извърши инсталация, когато е избрал Услугата VIVACOM Net „Инсталирай сам“, VIVACOM Net Voice или VIVACOM Net Eye;

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

в. Щети и други вредоносни резултати, причинени от лошо или неправилно поддържане или експлоатация от страна на абоната на хардуера и софтуера на VIVACOM;

г. Повреди по съединителните линии или комутируемата телефонна мрежа, които правят технически невъзможно предоставянето на Услугата;

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

е. VIVACOM не носи отговорност за наличието или неналичието на запис от IP камерата, в случай че абонатите има сключен договор за услугата VIVACOM Net Eye.

8.3.3. При временно спиране на Услугата поради аварийни ремонти на мрежата или поради настъпване на обстоятелствата по т. 5.4.6, продължили повече от срока за отстраняване по т. 5.3, за което VIVACOM е изцяло отговорна, месечният абонамент, дължим от абоната за ползване на Услугата, се намалява с пропорционалната част от абонамента, 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 уведомял VIVACOM, че не е бил в състояние да ползва Услугата и са налице основанията по т. 8.3.3.

8.4. Отговорност на абоната

(Изм., в сила от 13.01.2015 г.) Ако Договорът за Услугата VIVACOM Net бъде прекратен по инициатива или по вина на абоната преди изтичането на избрания с Договора срок, абонатът дължи на VIVACOM 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. Задълженията на страните във връзка със споразумения за лизинг или продажба на изплащане стоки, сключени към Договора, се запазват и продължават своето действие до пълното им изпълнение между страните. В зависимост от датата на прекратяване, когато абонатът е физическо лице, максималният размер на неустойката за пресрочно прекратяване по тази клауза не може да надвишава:

а) шесткратния размер на месечните абонаменти за услугите на срочен абонамент по техния стандартен размер без отстъпка – ако прекратяването е настъпило до 30 април 2015 г. включително;

б) трикратния размер на месечните абонаменти за услугите на срочен абонамент по техния стандартен размер без отстъпка – ако прекратяването е настъпило на или след 1 май 2015 г. В тази хипотеза, в допълнение на неустойката за пресрочно прекратяване абонатът дължи на VIVACOM и възстановяване на част от стойността на отстъпките от абонаментните планове и от пазарните цени на устройствата (закупени или предоставени на лизинг), съответстваща на оставащия срок на договора.

8.5. Изключения

Абонатът няма да дължи на VIVACOM заплащане на оставащите месечни вноски до изтичането на минималния срок на Договора (12 или 24 месеца) в случаите по т.8.6.1, 8.6.2, 8.6.3, 8.6.4, 8.6.8 и 8.6.9.

8.6. Прекратяване на Услугата преди изтичане на избрания със Заявлението-Договор срок на ползване Прекратяване на Услугата преди изтичане на избрания 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 държавни органи, които водят до ограничаване правомощията или функциите на която и да е 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. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Едностранно от VIVACOM при забавяне на плащане от страна на абоната с повече от 18 (осемдесет) дни от определения срок за плащане, включително в случаите на VIVACOM Net „Инсталирай сам“;

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

8.6.8. Едностранно, с писмено уведомление от страна на VIVACOM, при липса на техническа възможност за предоставяне на Услугата. VIVACOM 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 на системно неизпълнение на задължението на VIVACOM да отстранява неизправности при предоставяне на Услугата в срока 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.

8.6.10. В случай, че предоставеното оборудване е било откраднато и има акт на компетентните власти, и абонатът не желае да прогъжи ползването на Услугата, в който случай съответните клаузи от настоящите Общи условия са приложими;

8.6.11. Едностранно, без предизвестие от страна на VIVACOM при закриване или преместване на телефонен пост, използван за предоставяне на Услугата.

8.6.12. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) В 7-дневен срок от подписване на индивидуалния договор абонатът има право едностранно да прекрати договора си с VIVACOM, без да дължи неустойки по него, освен ако:

- абонатът изрично не е заявил писмено желание договорът да влезе в сила незабавно;

- при подписване на договора, VIVACOM е предоставило на абоната крайно устройство;

Заявлението за прекратяване на договора на абоната по настоящата точка се подава лично от абоната или от надлежно упълномощен негов представител в същия търговски обект на VIVACOM, в който договорът е подписан, респективно при търговския представител, подписал договора от страна на VIVACOM. А в случай, че услугата е била заявена чрез интернет канала за продажби, прекратяването на договора може да стане по начина на заявяване на услугата или на кратък номер на „Обслужване на клиенти“ 123.

## **9. Общи положения**

9.1. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) 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-или от Арбитражния съд за търговски и потребителски спорове към Сдружение „Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове“, гр. София при условията на неговия Правилник, или от съответния държавен съд при условията на ГПК, по избор на ищеца (страната, поискала решаване на спора). В случай, че ищецът подаде исквата си молба пред Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове към Сдружение „Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове“, гр. София, страните се съгласяват спорът да се реши еднолично от арбитър от списъка на арбитрите, като арбитърът ще се определи от Председателя на арбитражния съд.

9.1а. (Изм. в сила от 01.08.2016 г.) Дейността на БТК ЕАД 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.kzp.bg](http://www.kzp.bg), e-mail: [adr.els@kzp.bg](mailto:adr.els@kzp.bg). Ако спор, отнесен към БТК ЕАД, 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>. БТК ЕАД не се ангажира да ползва посочените органи.

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

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



Елена Асенова  
Директор “Обслужване на клиенти”