

**ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЕ на ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ  
за предоставяне на услугата Виртуален мобилен номер  
(в сила от 10.05.2021 г.)**

**§1. Т. 4.2 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:**

„4.2. 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 индивидуалния си писмен договор или правоотношението по повод ползваните от тях 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, с изключение на случаите, в които 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. Vivacom уведомява крайните потребители 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.“

**§2. Т. 12 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:**

„12. Vivacom може да въведе ползване на услуги чрез Мрежата за определена сума (максимална финансова граница на потребление), чийто размер се определя от Vivacom. Във финансовата граница на потребление могат да се включват както дължими суми за ползвани услуги, така и всички други суми, дължими от потребителя като неустойки, обезщетения, лизингови вноски, субсидии и други. Когато под един клиентски номер се фактурират повече от една услуги с определени максимални финансови граници, Vivacom прилага спрямо тях обща максимална финансова граница, равна на сбора от максималните финансови граници на отделните услуги, освен ако е уговорено друго.“

**§3. Създава се т 17а. със следното съдържание:**

„17а. Vivacom предлага специализирани планове за хора с увреждания, информацията за които е достъпна и се актуализира на [vivacom.bg](http://vivacom.bg), секция Полезни връзки, и в магазинната мрежа на дружеството. Vivacom препоръчва на своите абонати да изтеглят информацията за специализираните планове за хора с увреждания при сключване на договор по настоящите Общи условия за целите на документацията, бъдещи справки и непроменено възпроизвеждане.“

**§4. Т. 22.1 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:**

„22.1. От Виртуалния мобилен номер могат да се провеждат изходящи разговори към мрежи на национални оператори, към номера за спешни повиквания 112, 150, 160 и 166 и международни повиквания. При спешни повиквания към национални номера и към единния европейски номер за спешни повиквания „112“ Vivacom предоставя на оператора на 112 информация за местоположението на викация краен потребител. Не се допуска промяна на местоположението на викация от абонатите на Vivacom. Vivacom предоставя на викация абонат CLI, като не променя въведените от викация абонат настройки, с изключение на повиквания към номера за спешни услуги 112, 150, 160 и 166. Повреди в мрежата на дружеството, претоварването ѝ и планирани прекъсвания за целите на изграждането и/или поддържането на Мрежата могат да бъдат пречка за достъп до услуги за спешни повиквания.“

**§5. Създава се т. 48а. със следното съдържание:**

„48а. Правилата за определяне на депозити и други финансови гаранции, които се дължат от крайния ползвател по искане на предприятието, и условията по тях се определят в Политиката за кредитна оценка на Vivacom. Политиката за кредитна оценка се публикува на официалната интернет страница на Vivacom [vivacom.bg](http://vivacom.bg), секция Общи условия, раздел Други.“

**§6. Т. 52 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:**

„52. Vivacom предоставя актуална информация за цени и ценови пакети и нови услуги, за приложимите тарифи и такси, включително за поддръжка, както и за предлаганите начини на плащане на своята Интернет страница, както и във всеки търговски център.“

**§7. Т. 54 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:**

„54.1. Vivacom поддържа качество на обслужване на предоставяните електронни съобщителни

услуги съгласно изискванията на съответното разрешение за ползване на радиочестотен спектър и в зависимост от ползваната мрежа. Vivacom не предлага минимални нива на качество на услугите.

54.2. Vivacom гарантира предоставянето на електронни съобщителни услуги чрез Мрежата, включително има право да предоставя допълнителни услуги, съобразно разрешението (от началната дата на предоставяне на услугите), 24 часа, седем дни в седмицата.“

**§8. Създава се т. 66а. със следното съдържание:**

„66а. Когато изпитва проблем с ползването на услугите, Абонатът/Ползвателят следва незабавно да уведоми Vivacom 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, Vivacom извършва дистанционни проверки, консултации и посещения на място при необходимост.“