

Общи условия за уреждане на взаимоотношенията между "Българска телекомуникационна компания" ЕАД и Потребителите по договор за електронно идентифициране ("Общи условия")

(в сила от 29.05.2020 г.)

1. С тези Общи условия се определят редът, условията и сроковете, при които се сключва договорът за „електронно идентифициране“ между Потребителя и „Българска телекомуникационна компания“ ЕАД (БТК, VIVACOM), със седалище и адрес на управление гр. София, бул. "Цариградско шосе" № 115 И, ЕИК 831642181, ДДС № BG831642181, електронен адрес www.vivacom.bg.
2. Потребител е всяко лице, което има сключен договор за електронно идентифициране.
3. Общите условия се публикуват на официалната интернет страница на БТК. БТК осигурява безплатно на Потребителите и на други лица копия от тези Общи условия във всеки свой офис или търговско бюро.
4. При сключване на договор Потребителите – физически лица се считат за обвързани от тези Общи условия само ако са получили подписан от БТК екземпляр и са изразили съгласието си с тях. Останалите Потребители удостоверяват съгласието си с Общите условия чрез подписване на договор за електронно идентифициране.
5. Условия, различни от тези, предвидени в Общите условия, могат да бъдат уговорени в индивидуалните договори или с допълнителни писмени споразумения между БТК и Потребителя, при спазване на принципите на прозрачност и равнопоставеност по отношение на една и съща категория Потребители.
6. Общите условия са неразделна част от индивидуалните договори, сключени между БТК и Потребителите. Когато се посочва раздел и/или точка, се счита, че са посочени раздел и/или точка от тези Общи условия, освен ако не е уговорено друго.
7. При сключването на индивидуален договор Потребителят се идентифицира по следния начин:
 - 7.1. за физически лица - с валиден документ за самоличност с вписан постоянен адрес на територията на Република България (РБ), когато Потребителят е български гражданин, а когато е чуждестранен гражданин, продължително пребиваващ в Република България – с документ, с вписан адрес на територията на Република България;
 - 7.2. за юридически лица и еднолични търговци - с акт за регистрация в компетентния съд или Търговския регистър при Агенцията по вписванията, или акт на компетентен държавен орган за създаването им и удостоверение за актуално състояние (където е приложимо), издадено от компетентния съд или Търговския регистър, удостоверение за регистрация по БУЛСТАТ. Представителят на юридическото лице – Потребител, се идентифицира по реда на т. 7.1.
8. При сключване на договора за електронно идентифициране при необходимост БТК може да изисква и други документи за идентификация на Потребителя при спазване на разпоредбите на приложимото законодателство и тези общи условия.
9. Личните данни, които Потребителят/представителят на Потребителя предоставя, както и личните данни, които БТК изготвя и генерира в процеса на предоставяне на услугите, се обработват и съхраняват от страна на БТК 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 БТК, 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 потребителите, се съдържа в Политиката за поверителност и защита на личните данни, обработвани от „Българска телекомуникационна компания“ ЕАД при и по повод електронно идентифициране, която е публикувана на интернет страницата на VIVACOM – www.vivacom.bg и е налична в търговските обекти на VIVACOM („Политика за поверителност при електронно идентифициране“).

10. Предоставянето на възможност за електронно идентифициране от БТК не може да бъде обвързано с предоставяне или обработка на лични данни, които не са необходими на последния за предоставянето ѝ и изпълнение на регламентираните в договора условия.

10.1. Страните ще комуникират помежду си писмено по електронен път. БТК ще изпраща до Потребителя информация и/или уведомления до: профила на Потребителя в Платформата, имейла за кореспонденция, посочен от Потребителя в договора за електронно идентифициране, или на друг имейл, посочен от Потребителя по надлежния ред или чрез кратко текстово съобщение (SMS) на телефона за контакт, посочен от Потребителя в договора за електронно идентифициране, или на друг телефон, посочен от Потребителя по надлежния ред.

10.2. Информацията и/или уведомленията, изпратени от БТК до Потребителя по посочения в предходното изречение начин, се считат за получени от Потребителя в момента на изпращането им по смисъла на чл. 9 от Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги.

10.3. Потребителят не може да се позовава на невъзможност да получи съобщение или информация от БТК на имейла за кореспонденция или телефона за контакт, посочени от него, или в профила си в Платформата.

11. Потребителят се съгласява, че профилът му в Платформата и имейлът му за контакт, посочен в договора за електронно идентифициране, както и друг имейл, посочен от Потребителя по надлежния ред, представляват траен носител по смисъла на Закона за защита на потребителите и че желае да получава екземпляри от сключените между него и БТК договори на този имейл или в профила си в Платформата.

12. БТК предоставя на своите Потребители възможност за електронно идентифициране, предназначена за прилагане в отношенията помежду им по повод на договори за електронни съобщителни услуги и/или договори за лизинг или продажба на стоки.

12.1. В отношенията помежду си БТК и Потребителят ще приемат и прилагат електронно удостоверяване на самоличността на Потребителя, извършвано чрез вход на Потребителя в електронната платформа на БТК vivacom.bg, мобилното приложение и други интернет страници и приложения на Vivacom, (наричани накратко Платформата), осъществен при използването на уникални фактори за идентификация,

за сключване на нови договори и управление на параметри и условия по предходни договори за услуги и/или лизинг и/или продажба на устройства.

12.2. Платформата представлява виртуален информационен ресурс в Интернет, собственост на БТК.

13. Електронното идентифициране в отношенията между страните е равнозначна на удостоверяване на самоличността на Потребителя чрез представяне на документ за самоличност по смисъла на Закона за българските лични документи.

14. Потребителският профил е обособена част от Платформата, съдържаща определена информация, в това число и лични данни на Потребителя, достъпът до която се осъществява след въвеждането на комбинация от уникални фактори за идентификация. Потребителският профил, след активиране, дава възможност от името на Потребителя да се използват функционалностите на Платформата, до които достъпът преди това е ограничен; да се сключват нови договори и да се управляват параметри и условия по предходни договори за услуги и/или лизинг и/или продажба на устройства.

15. За безусловното приемане на валидността на направените волеизявления чрез Платформата е необходимо от страна на Потребителя да е осъществен достъп до Платформата чрез въвеждане на уникални фактори за идентификация.

16. За договорите, сключени посредством Платформата, се прилагат правилата на действащото в Република България законодателство относно договора от разстояние.

17. Договори за услуги и/или лизинг и/или продажба на устройства, сключени след сключване на договора за електронно идентифициране, не отменят действието на договора за електронно идентифициране.

18. Потребителят има право да:

18.1. промени своята парола за достъп, следвайки указанията за това в Платформата;

18.2. извършва действия в Платформата само след успешното активиране на своя профил;

18.3. използва всички услуги, предоставяни чрез Платформата;

18.4. осъществява оторизиран достъп до Платформата и извършва действия с правно значение в договорните отношения между страните, изчерпателно изброени на интернет страницата на БТК на адрес www.vivacom.bg. БТК си запазва правото да актуализира този списък по всяко време.

19. Потребителят се задължава да:

19.1. използва електронното идентифициране съгласно условията на настоящия договор, като осъществява всички изисквания и указания за достъп до Платформата, посочени в договора за електронно идентифициране, в Правилата за активация, достъп и управление на профила в Платформата и публикувани на интернет страницата на БТК: www.vivacom.bg;

19.2. спазва изискванията за сигурност и да не разкрива своите уникални фактори за идентификация в Платформата на трети лица;

19.3. активира профила си;

19.4. използва предоставеното електронно идентифициране само за собствени нужди и за незабранени от закона цели;

19.5. осъществява контрол за недопускане на неоторизиран достъп до Платформата;

19.6. не нарушава работоспособността на програмното и техническо осигуряване на Платформата. Потребителят носи отговорност за вредите, причинени на БТК и на

други Потребители на Платформата на БТК, в случай че наруши задължението си по предходното изречение;

19.7. уведомява своевременно БТК при промяна на своите телефон и/или имейл за контакт, като декларира промяната лично в обект на БТК по реда на т. 7.

19.7.1. Уведомяването по т. 19.7. за промяна на телефона за контакт следва да бъде извършено в 3-дневен срок от съответното събитие в случаите на:

19.7.1.1. прекратяване на договора за електронни съобщителни услуги, по който Потребителят ползва телефона;

19.7.1.2. преномериране на телефона, чрез който Потребителят използва мобилни електронни съобщителни услуги;

19.7.1.3. промяна на титуляра на телефона.

20. БТК има право да:

20.1. постави ограничения или допълнителни изисквания за използване на електронното идентифициране, както и ограничения в изпълнение на изисквания на действащото в Република България законодателство или правила за сигурност на БТК, за което ще бъде информиран от БТК на имейла за кореспонденция, посочен от Потребителя в договора за електронно идентифициране, или на друг имейл, посочен от Потребителя по надлежащия ред или чрез кратко текстово съобщение (SMS) на телефона за контакт, посочен от Потребителя в договора за електронно идентифициране или на друг телефон за контакт, посочен от потребителя по надлежащия ред.

20.2. прекрати временно възможността за използване на електронно идентифициране и извършване на действия в Платформата, когато важни причини налагат това, включително, но не само в следствие на извършвани мероприятия от страна на БТК с цел проверка на оборудване, връзки, мрежи и други, мероприятия, насочени към подобряване или оптимизиране на предоставяните услуги посредством Платформата;

20.3. следи за актуалността на телефона и имейла за контакт на Потребителя и, в случай че установи тяхната неактуалност, да деактивира достъпа до допълнителните функционалности на профила на Потребителя в Платформата, изискващи валиден договор за електронна идентификация.

21. БТК се задължава да:

21.1. регистрира волеизявленията на Потребителя, направени в Платформата, 24 часа на денонощие, освен в случаите по т. 20.2.;

21.2. приема, че волеизявленията на Потребителя в Платформата са извършени лично от него, без да изисква друго удостоверяване на самоличността на Потребителя;

21.3. обезпечава работоспособност на програмното и техническо осигуряване в рамките на съществуващите технически възможности, капацитет и натоварване на мрежата, както и в съответствие с изискванията на действащото в Република България законодателство;

21.4. осигурява информация, свързана с ползването на електронното идентифициране или възникнали проблеми, на интернет страницата си www.vivacom.bg.

22. Договорът се прекратява в следните случаи:

22.1. по взаимно съгласие на страните;

22.2. едностранно от Потребителя с 3 (три) дневно писмено предизвестие, подадено лично в търговски обект на БТК с представяне на документ за самоличност;

22.3. едностранно от БТК с 3 (три) дневно писмено предизвестие, изпратено до профила на Потребителя в Платформата, на имейла за кореспонденция, посочен от

Потребителя в договора за електронно идентифициране, или на друг имейл, посочен от Потребителя по надлежния ред;

22.4. при смърт на Потребителя едностранно от БТК или с подаване на заявление за прекратяване на договора от негов наследник, който представи документ, удостоверяващ това му качество;

22.5. при ликвидация или обявяване в несъстоятелност на една от страните, считано от датата на влизане в сила на съответното решение;

22.6. при липса на потвърждение от страна на Потребителя на имейл адреса и мобилния телефон за контакт, посочени в Договора, в деветдневен срок от сключване на договора за електронно идентифициране по уговорения в него ред.

22.7. едностранно от БТК при липса на действащи договори с БТК за електронни съобщителни услуги за период от 6 месеца.

22.7.1. В случай че потребителят няма действащи договори за електронни съобщителни услуги към момента на сключване на договора за електронно идентифициране, срокът по т. 22.7. се брои от сключването на договора за електронно идентифициране.

23. БТК не носи отговорност при невъзможност за използване на електронното идентифициране, дължаща се на обстоятелства извън неговия контрол, включително, но не само: в случаите по т. 20.2., в случаи на непреодолима сила, случайни събития, проблеми в глобалната мрежа интернет или връзката с нея, технически неизправности или пречки, свързани с използваното крайно устройство.

24. БТК не носи отговорност за осъществен достъп до Платформата от неоторизирани лица по вина на Потребителя вследствие на неправилно или небрежно боравене със системата или предоставяне на уникалните фактори за идентификация на трети лица от страна на Потребителя.

25. БТК поддържа архив на диалога с Потребителя и всички негови волеизявления, направени чрез електронно идентифициране. Като доказателства при оспорени действия ще се разглеждат архивираните данни за всяко волеизявление.

26. Споровете между страните се решават чрез преговори и съгласно действащото в Република България законодателство.

27. Жалби, молби и предложения

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

27.2. При спазване на действащата правна уредба относно защитата на личните данни, БТК 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.

27.3. 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 БТК или чрез уеб сайта на дружеството на адрес www.vivasot.bg. Постъпилите жалби, молби, предложения и рекламации се завеждат във входящ регистър и се разглеждат по реда на постъпването им.

28. Изменение на договора за електронно идентифициране

28.1. БТК може да прави изменения на договора за електронно идентифициране по своя инициатива.

28.2. При изменение на договора за електронно идентифициране по инициатива на БТК не по-късно от 7 дни преди влизане в сила на изменението БТК уведомява

Потребителя на имейла за кореспонденция, посочен от Потребителя в договора за електронно идентифициране, или на друг имейл, посочен от Потребителя по надлежния ред. В срок до 1 месец от влизане в сила на изменението Потребителят има право да прекрати договора за електронно идентифициране без санкции освен ако измененията не засягат услугите по този договор или са в следствие на разпореждане или указание на компетентен орган на власт.

29. Изменения и допълнения на Общите условия

29.1. БТК по своя инициатива или по предложение на Потребителите може да прави изменения и допълнения в тези Общи условия.

29.2. При изменение на ОУ БТК се задължава да информира Потребителя не по-късно от 7 дни преди влизането им в сила на имейла за кореспонденция, посочен от Потребителя в договора за електронно идентифициране, или на друг имейл, посочен от Потребителя по надлежния ред. В срок до 1 месец от изтичане на срока по чл. 147б, ал. 1 от Закона за защита на Потребителите Потребителят има право да прекрати договора за електронно идентифициране без санкции освен ако измененията не засягат услугите по този договор или ако измененията са в следствие на разпореждане или указание на компетентен орган на власт.

30. Решаване на спорове

30.1. Всички спорове, възникнали във връзка с действителността, изпълнението, тълкуването или прекратяването на договора за електронно идентифициране, 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.

30.2. Дейността на БТК 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, e-mail: adr.els@kzp.bg. Ако спор, отнесен към БТК, не е разрешен, Потребителят 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 Платформата за онлайн решаване на Потребителски спорове: <http://ec.europa.eu/odr>. БТК не се ангажира да ползва посочените органи.

31. При прилагане и тълкуване на Общите условия ще се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

Главен директор „Маркетинг“