

Настоящите Общи условия за предоставяне на Услугата Vivacom FiberNet 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, БТК). Договорът на „БТК“ ЕАД (Vivacom, БТК) с абоната за предоставяне на Услугата Vivacom FiberNet (наричан по-долу за краткост „Договор“) включва:

- Тези Общи Условия за предоставяне на Услугата Vivacom Fiber Net, публикувани на уеб страницата на „БТК“ ЕАД–vivacom.bg и Спецификация на Vivacom FiberNet услугите и ценова листа, неразделна част от Общите Условия;
- Заявление–Договор за ползване на Услугата Vivacom FiberNet. Настоящите Общи условия, част от Договора за предоставяне на Услугата Vivacom FiberNet („Услугата“), уреждат условията, при които абонатите сключват Договор с БТК за предоставянето на достъп до ИНТЕРНЕТ чрез Vivacom FiberNet, както и необходимата поддръжка и профилактика на предоставената Услуга. (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 БТК: vivacom.bg.

Общите условия са неразделна част от индивидуалния договор между БТК и абоната и стават задължителни за крайния абонат от датата на влизане в сила на индивидуалния договор. Тези Общи условия се прилагат и за заварените абонати, които към датата на влизането им в сила ползват предоставяните услуги. Изменения на Общите условия се публикува на интернет страницата vivacom.bg. Измененията в Общите условия влизат в сила по реда, предвиден в ЗЕС. 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 с писмено заявление до БТК, 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 регулиране на съобщенията, както и в случаите, в които измененията не засягат услуги, ползвани от абоната. БТК уведомява крайните абонати за изменения на Общите условия в срок не по-късно от един месец преди влизането им в сила, като публикува изменението на интернет страницата на дружеството. Заявлението–Договор за ползване на Vivacom FiberNet Услуга се подписва от оторизиран служител на БТК или оторизиран дистрибутор на БТК и се предоставя на абоната. Vivacom FIBERNET Услуги Параметрите на Vivacom FiberNet услугите и техните цени са описани в Спецификация на Vivacom FiberNet услугите и ценова листа, които са неразделна част от настоящите Общи Условия и имат обвързваща сила за страните по Договора.

1. Заявяване и инсталиране на услугата (Изм., в сила от 29.03.2012 г.)

1.1. Абонатът или негов упълномощен представител подписва Заявление–Договор по образец на БТК, в което се определят видът и срокът на Услугата, избрани от абоната, и други специфични условия за предоставяне на Услугата. Заявлението–Договор за ползване на Vivacom FiberNet услугата се попълва и подписва от оторизиран служител на БТК, оторизиран дистрибутор на БТК и се предоста-

вя на абоната. В случай, че Заявлението-Договор се попълни в магазин на БТК или оторизиран дистрибутор, абонатът го подписва на място в магазина, където се заявява услугата. При доставка на оборудване и инсталиране на услугата, когато тя е заявена по телефон или чрез интернет-страницата на БТК, абонатът подписва Заявление- Договор в момента на инсталиране на услугата от специалист на БТК.

1.2. Срок за инсталиране (Изм., в сила от 29.03.2012 г.)

1.2.1. БТК ще положи всички усилия, за да предостави заявената Услуга на абоната в най-кратък срок. Срокът за инсталиране на Услугата е 10 (десет) работни дни от датата на влизане в сила на Договора за ползване на Услугата Vivacom FiberNet (когато такъв е подписан в магазин) или от заявяването на Услугата през оператор или през интернет страницата на БТК.

1.2.2. В случай на предварителна заявка, Услугата се активира при техническа възможност от БТК в срок до 90 (деветдесет) работни дни от датата на влизане в сила на договора. При инсталиране на услугата се подписва констативен протокол, удостоверяващ началото на ползване на услугата. В случай, че услугата не бъде активирана в срок, договърът се прекратява, без никоя от страните да дължи неустойки на другата страна.

1.3. Инсталиране на Услугата (Изм., в сила от 29.03.2012 г.)

БТК ще изпрати свой технически специалист в уговореното време на адреса, посочен от абоната, като специалистът ще се легитимира със служебна карта. Абонатът е длъжен да съгласува с етажната собственост право за извършване на инсталационни дейности и достъп на техническото лице до поставеното от БТК оборудване и адреса, на който трябва да се инсталира услугата. Специалистът извършва прокарване на кабелна връзка от оборудването на БТК до заявения от абоната адрес. Специалистът конфигурира само предварително заявения брой и вид услуги; един персонален компютър и само мрежовите настройки, които не включват актуализиране /update/ и конфигуриране на софтуер, операционната система или хардуер. При инженерното инсталиране на Услугата специалистът се задължава да не уврежда помещенията на абоната, както и движимите вещи, намиращи се в тях. Преди да напусне адреса, специалистът трябва да покаже на абоната как работи инсталираната Услуга.

2. Предварителни задължения на абоната

2.1. Предоставяне на информация

(Изм., в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът предоставя на БТК достоверна информация и необходимите документи преди подписването на Заявлението-Договор за ползване на Услугата Vivacom FiberNet. Документите включват, без да се ограничават до, документ за самоличност и за юридическите лица удостоверение за актуално състояние, 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 или лично от физическото лице-абонат. С попълването на Заявление/Договор и свързаните с него документи, абонатът се счита за запознат с необходимостта да осигури възможност за извършване на монтажни дейности и други необходими за инсталиране на услугата действия, на заявения за предоставянето ѝ адрес.

2.2. (изм., в сила от 25.05.2018 г.) Лични данни

Личните данни, които Абонатът 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 физиче-

ските 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 абонатите, се съдържа в Политиката за поверителност и защита на личните данни в БТК, която е публикувана на интернет страницата на БТК – vivasom.bg и е налична в търговските обект на БТК („Политика за поверителност“).

2.3. Констативен протокол за предоставяне на услугата (Изм. в сила от 29.03.2012 г.)

2.3.1. Абонатът следва да бъде на разположение или при невъзможност–следва да упълномощи в писмена форма лице, което да подпише констативен протокол за инсталиране на услугата, на адреса, където ще бъде инсталирана услугата Vivacom FiberNet, както и Заявление-Договор за тази услуга, в случаите, когато е заявена през оператор или през интернет.

2.3.2. Абонатът е длъжен 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 БТК във връзка с предоставената Услуга и когато констативният протокол е подписан от служител на абоната, намиращ се на посочения адрес.

2.3.3. Когато абонатът или упълномощено от него лице не е осигурило достъп на специалист на БТК за инсталиране на Услугата в уговореното за това време или е отказал подписването на необходимите документи в уговореното време, договорот не поражда действие и БТК се освобождава от задълженията по него.

2.4. Ограничения при ползването на Услугата

Услугата, предоставяна от БТК, позволява достъп до Интернет на крайни абонати и не е подходяща за, 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 FiberNet влиза в сила в срок 7 (седем) календарни дни, считано от подписването му, освен ако абонатът не е заявил изрично писмено желание договорот да влезе в сила незабавно.

3.1.1. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) БТК има право да откаже да сключи индивидуален Договор за ползване на услугата Vivacom FiberNet с абонат, който не е заявил писмено изричното си съгласие Договорът да влезе в сила незабавно след подписването му, в случай че съгласно условията на договора БТК 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 БТК, в който договорот е подписан, респективно при търговския представител, подписал договора от името на БТК.

3.2. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът дължи заплащане на Услугата Vivacom FiberNet от датата на подписване на констативния протокол по т. 2.3.1.

3.3. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът е съгласен да използва и заплаща Услугата Vivascom FiberNet, в зависимост от избраната със Заявлението-Договор за ползване на Услугата Vivascom FiberNet 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 констативния протокол по т.2.3.1.

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.) БТК се задължава да уведоми абоната за изтичането на минималния срок на индивидуалния договор в срок най-малко 30 календарни дни преди изтичане на първоначалния срок.

4. Необходимо техническо оборудване (Изм., в сила от 29.03.2012 г.) За да се използва услугата, не се изискват допълнителни устройства. В случай, че абонатът е закупил допълнително устройство от БТК за безжичен достъп и желае да му се конфигурират техническите настройки от инсталатора на услугата, абонатът следва да осигури електрическо захранване на устройството.

5. Задължения на страните след инсталиране на Услугата

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

5.2. Неизправности при предоставяне на Услугата БТК 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, в срок до 10 (десет) работни дни от осигуряването от абоната на достъп на специалист на БТК за установяване на неизправността.

5.3. Временно спиране на предоставянето на Услугата БТК си запазва правото да спира временно предоставянето на Услугата в следните случаи:

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

5.3.2. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Повреда или смущения в мрежата–до отстраняване на повредата или смущението и/или спиране на електрическото захранване на регионалната или национална електрическа мрежа–до възстановяване на захранването;

5.3.3. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) При заменяне или отстраняване на повреди в оборудването, предоставено от БТК, от страна на абоната;

5.3.4. При настъпване на обстоятелства на непреодолима сила, до отпадането им;

5.3.5. Когато абонатът ползва Услугата по начин, който затруднява или пречи на нормалната работа на други абонати на БТК или им причинява вреди;

5.3.6. Когато Интернет услугата не е достъпна от мрежата на БТК, до осигуряване на такъв достъп;

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

5.3.8. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Когато абонатът предоставя Услугата на трети лица или извърши друго нарушение на ограниченията по т.2.4. от тези 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 и други.

5а.4. (изм. в сила от 10.05.2021 г.) 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. За услугите по настоящите общи условия не се предлагат минимални нива на качество.

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. (изм. в сила от 10.05.2021 г.) 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, 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. 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 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. 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 не носи отговорност за влошено качество на услугата, породено от независещи от БТК обстоятелства.

6. Система за отчитане на сметките на Услугата Vivascom FIBERNET

6.1. Начална дата за отчитане на сметки Отчитането на сметки ще започне от датата на подписване на констативния протокол по т. 2.3.1, което предполага, че абонатът приема, че Услугата е инсталирана, оборудването е поставено на място и Услугата работи правилно.

6.2. Цените, които абонатът дължи са:

6.2.1 Инсталационна цена: единична цена за откриване на Услугата;

6.2.2 Месечен абонамент за използване на Услугата;

6.2.3 Месечна цена за използване на допълнителни услуги.

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

6.4. Месечен абонамент

6.4.1. Първа месечна сметка (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Първата месечна сметка за предоставена Vivascom FiberNet Услуга е дължима през отчетния период, следващ този, през който е активирана Услугата. С плащането на първата си месечна сметка за Vivascom FiberNet 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 отчетния период след активиране на Услугата и месечна цена за използвани от Потребителя допълнителни услуги.

6.4.2. Втора месечна сметка (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Втората и следващите месечни сметки ще включват пълен месечен абонамент за Услугата и цена за допълнителни услуги.

6.4.3. Предоставените услуги се отчитат на следните отчетни периоди в зависимост от датата по т.6.1: 6.4.3.1. от 1-во число на календарния месец до последно число включително на същия календарен месец;

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

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

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

6.5. Плащане на Услугата

6.5.1. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът е длъжен да заплати всички дължими суми в срок до 18 (осемнадесет) дни от датата на издаване на сметката/фактурата.

6.5.2. Плащането на задълженията на абоната, посочени тук, ще се счита за извършено на датата на получаване на пълната сума, посочена в сметката на абоната, в касите на БТК или след заверяването с тази сума на банковата сметка на БТК. Частични плащания няма да се считат за изпълнение на задълженията на абоната.

6.5.3. БТК ще издаде сметка на абоната за изискуемото плащане в сроковете по т.6.4.3 всеки месец. Неполучаването на сметката не освобождава абоната от задължението да заплати дължимите суми. БТК може да определя и други периоди и срокове на отчитане и заплащане на Услугите, за което предварително уведомява абонатите. При уведомяването БТК съобразява възможността за запазване на 18- дневната продължителност на срока за плащане.

6.5.4. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) БТК може да включи в месечната сметка и задължения за други услуги, предоставяни от БТК, извън обхвата на тези Общи условия (фиксирана гласова телефонна услуга, мобилна гласова услуга, Vivacom TV услуга и др.). В този случай, при забава за изплащане на задълженията, включени в общата сметка, БТК може да прекрати предоставянето и на другите услуги, включени в сметката по реда, предвиден в тези Общи условия.

6.5.5. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) БТК 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 веб-страница: vivacom.bg.

6.6. Неплащане

В случай, че абонатът не е платил за Услугата в 18 (осемнадесет) дневен срок след определената за плащане дата, БТК 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.

6.7. Промяна на цените

6.7.1. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Цените, посочени в Спецификацията на Vivascom FiberNet, могат да бъдат променяни едностранно от БТК при следните условия:

6.7.1.1. БТК ще уведомява абоната като публикува промяната на цените на Уеб страницата си в срок от 1 (един) месец, преди влизането им в сила;

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

6.7.1.3. Ако в горепосочения срок абонатът не изпрати предизвестие до БТК, че не е съгласен с промяната на цените, тази промяна автоматично влиза в сила след изтичането на срока посочен в т.6.7.1.1.

6.7.2. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Не по-често от веднъж в рамките на една календарна година БТК 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. 6.7.2. В този случай т. 6.7.1 не се прилага.

7. Промяна на ползваната Услуга Vivascom FiberNet

7.1. Промяна от един вид Услуга към друг (Изм. в сила от 29.03.2012 г.)

Освен когато индивидуален договор предвижда различен ред, абонати, които желаят да преминат от един Vivascom FiberNet пакет към друг, могат да го направят само веднъж в рамките на един отчетен период, като БТК се съгласява да предостави избраната от абоната нов вид услуга в случаите, когато това е технически възможно, както и когато липсват ограничения по действащ договор за ползване на услугата. При преминаване от един вид услуга към друг, според случая и съгласно действащата ценова листа, от абоната може да бъде поискана допълнителна еднократна цена, според Спецификация на Vivascom FiberNet услугите и ценовата листа.

7.2. Преместване на адреса, на който се ползва Услугата В случаите, когато абонатът желае да премести ползването на Услугата на нов адрес или друг телефонен пост, това е допустимо само със съгласие на БТК, като се дължи цена за инсталиране. В случаите, когато абонатът желае да прекрати ползването на Услугата поради промяна на адреса си, той е длъжен да заплати всички следващи месечни абонamenti до изтичане на минималния 12 (дванадесет) или 24 (двадесет и четири) месечен срок, определен в Договора на абоната с БТК.

7.3. Промяна на срока на Договора (Изм. в сила от 29.03.2012 г.)

Абонатът може да промени срока на Договора си с БТК 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 Vivascom FiberNet услуги. Прехвърлянето на всички или отделни права и задължения по този договор в рамките на предприятие, към което БТК 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 БТК30-дневно писмено предизвестие за прекратяване преди изтичането на първоначално уговорения между страните срок или срока, за който е продължен Договорът. В този случай абонатът заплаща на БТК сумата определена по реда на т.8.4. БТК прекратява предоставянето на Услугата с изтичане на срока на горепосоченото писмено предизвестие.

8.1а. (Изм. в сила от 01.08.2016 г.) 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 БТК. 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 (Изм. в сила от 29.03.2012 г.)

Всички допълнителни устройства/оборудване за ползване на услугата, които са закупени от абоната, след прекратяване на договора остават негова собственост.

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. БТК не отговаря пред абоната за:

- а. Липса на умения от страна на абоната да използва Услугата;
- 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 БТК;
- г. (Изм. в сила от 29.03.2012г.) Повреди по мрежата за пренос на Интернет услугата, които правят технически невъзможно предоставянето ѝ, както и за всички други случаи, при които прекъсването на достъпа до Интернет се дължи на обстоятелства извън мрежата и контрола на БТК;
- д. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) БТК не отговаря за вреди, причинени на трети лица при използване на Услугата от абонатите, както и използването на услугата за незаконни цели по какъвто и да е начин или извършването на незаконни действия чрез услугата.

8.3.3. При временно спиране на Услугата поради аварийни ремонти на мрежата или поради настъпване на обстоятелствата по т. 5.3.6, продължили повече от срока за отстраняване по т. 5.2, за което БТК е изцяло отговорно, 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 уведомил БТК, 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 FiberNet бъде прекратен по инициатива или по вина на абоната преди изтичането на избрания с Договора срок, абонатът дължи на БТК 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 предсрочно 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 предсрочно прекратяване абонатът дължи на БТК 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 БТК 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 и да било отстраните, 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 БТК при забавяне на плащане от страна на абоната или в случай, че абонатът не е отстранил нарушението на някое от задълженията си;

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

8.6.8. Едностранно от страна на абоната, в случай на системно неизпълнение на задължението на БТК да отстранява неизправности при предоставяне на Услугата в срока по т. 5.2. Системно неизпълнение е налице, когато неизпълнението е допуснато повече от три пъти по време на договорения срок на ползване на Услугата.

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

8.6.10. (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 БТК, 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, БТК е предоставило на абоната крайно устройство;

Заявление 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 БТК, в който договорът е подписан, респективно при търговския представител, подписал договора от името на БТК. 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 (Изм. в сила от 29.03.2012 г.)

9.1. 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 – 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 попада в обхвата на дейността на Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения – адрес: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А, интернет страница www.kzpr.bg, e-mail: adr.els@kzpr.bg. Ако спор, отнесен към БТК, 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 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 FiberNet, констативен протокол за предоставяне на техническо оборудване, допълнителни Заявки за предоставяне на Услугата Vivacom FiberNet (ако има такива), Общи условия за предоставяне на Услугата Vivacom FiberNet, 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.

10. (в сила от 10.05.2021 г.) Жалби, молби и предложения

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

10.2. 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.

10.3. 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.

10.4. Жалбите, молбите, предложенията и рекламациите, включително относно услуги по обслужването и поддържането на предоставяните от предприятие-то услуги се подават на място в търговската мрежа на БТК или чрез интернет страницата на дружеството на адрес vivacom.bg. Постъпилите жалби, молби, предложения и рекламации се завеждат във входящ регистър и се разглеждат по реда на постъпването им.

10.5. 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 vivacom.bg.

Главен директор
„Маркетинг“