

Настоящите Общи условия за предоставяне на Услугата Vivacom TV GO са изготвени от "Българска телекомуникационна компания" ЕАД (Vivacom, БТК), със седалище и адрес на управление гр. София, бул. „Цариградско шосе“ 115И, вписано в Търговския регистър на Агенцията по вписванията, ЕИК 831642181, ДДС № BG831642181. Договорът на Vivacom с Потребителя за предоставяне на Услугата Vivacom TV GO (наричан по-долу за краткост „Договор“) включва:

- Тези Общи Условия за предоставяне на Услугата Vivacom TV GO, публикувани на уеб страницата на „Vivacom“ vivacom.bg и Спецификация на Vivacom TV GO услугите и ценова листа, неразделна част от Общите Условия;
- Заявление/Договор за ползване на Услугата Vivacom TV GO. Общите условия влизат в сила от датата на публикуването им на уеб страницата на Vivacom.vivacom.bg.

При изменение на общите условия, в срок от 30 дни преди влизането им в сила, Vivacom уведомява абонатите си за измененията и публикува Проект за изменението на Уеб страницата си – vivacom.bg.

Всеки Потребител има право да прекрати индивидуалния Договор без санкции в срок до един месец от влизането в сила на промени в настоящите Общи условия. Последното не се прилага, когато промените в Общите условия произтичат от приложимото законодателство, от акт на компетентен орган или в случаите, когато промените не засягат услуги, ползвани от абоната. Услугата Vivacom TV GO представлява интерактивна услуга за достъп до медийно съдържание, телевизионни и радио програми, филмови и други аудио-визуални произведения, чрез интернет. Услугата се предоставя чрез софтуерно приложение на Vivacom, което потребителите могат да ползват с всяко съвместимо крайно устройство – мобилни телефони, таблети, лаптопи, персонални компютри.

Услугата представлява стрийминг на съдържание, без възможност за запис. Услугата е достъпна само на територията на България.

Параметрите на Vivacom TV GO услугата и ценовите ѝ условия са описани в Спецификация на Vivacom TV GO 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

Заявяване

Потребителят подписва Заявление/Договор по образец на Vivacom, в което се определят вида и срока на Услугата избрани от Потребителя и други специфични условия за предоставяне на Услугата.

Преди подписването на Заявлението/Договор за ползване на Услугата Vivasom TV GO, потребителят предоставя на Vivasom достоверна информация, документ за самоличност, а за юридически лица и документ удостоверяващ актуалния правен статус и представителна власт на дружеството, както и други необходими документи.

Потребителят е длъжен да информира Vivasom за настъпили промени в предоставените данни за идентификация в рамките на 3 (три) календарни дни от настъпване на промяната.

В случай че потребителят не заяви писмено желание Договорът за ползване на Услугата да влезе в сила незабавно след подписването му, услугата се активира от момента, в който изтече 7 дневния срок от датата на подписване на Заявлението/Договор, в който срок потребителят може да се откаже от договора.

1.2. Инсталиране и достъп до Услугата

За да ползва активираната услуга потребителят следва самостоятелно да инсталира, осигуреното от Vivasom софтуерно приложение за достъп до нея.

Приложението се сваля от връзка на интернет страницата на Vivasom и се инсталира съгласно инструкциите публикувани там и предоставяни по време на инсталацията.

След като инсталира приложението, потребителят следва да се регистрира в него, съгласно инструкциите в същото.

Регистрацията се извършва чрез потребителското име и парола за достъп до профила на потребителя в портала VIVAONLINE.

Ако потребителят не е регистриран на VIVAONLINE, следва да направи такава регистрация, преди да може да достъпи услугата Vivasom TV GO.

Потребителят е длъжен да пази конфиденциалността на своите потребителско име и парола и да не ги преотстъпва на други лица.

Всяко ползване на потребителско име и парола, включително чрез създадени от този потребител допълнителни регистрации, се счита, че е извършено от лицето, на което те са предоставени от Vivasom и обвързва това лице, независимо дали е разрешило и/или одобрило ползването на потребителското име и паролата му, освен ако докаже че те са узнали по противоположен начин от трето лице.

Електронните изявления, потвърдени чрез потребителското име и парола създадени от потребителя, ще имат валидност като със саморъчен подпис, по силата на чл. 13 от Закона за електронния документ и електронния подпис.

1.3. Включени и допълнителни услуги

Услугата Vivasom TV GO предоставя достъп до различни радио и телевизионни програми в реално време и други аудио-визуални продукти и функционалности, срещу определена абонаментна месечна цена.

В допълнение услугата Vivasom TV GO и платформата за предоставяне-

то ѝ осигуряват възможност за заявяване на съдържание и услуги, срещу заплащане на единична цена или отделен абонамент за определен срок. Тези допълнителни услуги се описват в Спецификация на Vivacom TV GO услугите и ценова листа или се обявяват по друг подходящ начин от Vivacom.

Поръчването и/или абонирането за някои от допълнителните услуги може да се извършва чрез интерактивно меню, управлявано от Потребителя чрез приложението предоставено от Vivacom и чрез потребителското име и парола, с които се е регистрирал в него.

Vivacom има право да променя съдържанието на предоставяните пакети с телевизионни програми, както и броя и вида на видео съдържанието в пакетите от платформата за Видео по поръчка. Vivacom ще уведоми Потребителя за промените чрез интернет сайта си и рекламни материали.

2. Условия за достъпност и съвместимост на Услугата

2.1. Vivacom предоставя на потребителите актуална информация относно техническите изисквания за нормална работа на приложението за достъп до услугата, необходимата свързаност и оборудване, с които следва да разполага потребителя.

Посочената информация се публикува и актуализира на интернет страницата на Vivacom и в Спецификацията и ценова листа на услугата Vivacom TV GO.

Услугата Vivacom TV GO е базирана на разпространение на стриминг сигнал през интернет, което осигурява достъпност до услугата на територията на България, там където потребителя има мобилен или фиксиран достъп до високоскоростен интернет, осигуряван от използвания от него доставчик.

Услугата не се предоставя за конкретен адрес, а на цялата територия на България.

Достъпността до Услугата е в зависимост от параметрите на мрежата в конкретния момент и място за ползване на Услугата.

Минималните параметри на широколентова свързаност, която може да поддържа необходимата скорост за обмен на информационните потоци, са описани в Спецификацията и ценова листа на услугата Vivacom TV GO.

В зависимост от техническите параметри на свързаността, може да няма техническа възможност за предоставяне само на част от пакетите или част от съдържанието, разпространявано чрез платформата.

Някои от функциите на услугата (като swipe – прехвърляне на сигнала от определено устройство към телевизионен приемник и обратно), са достъпни само при ползване на определена друга услуга на Vivacom (като Vivacom IPTV), съгласно посоченото в Спецификацията и ценова листа на услугата Vivacom TV GO.

Услугата може да се ползва на няколко, ограничени на брой, крайни устройства, съгласно Спецификацията и ценова листа на услугата Vivacom TV GO. Потребителят може да променя регистрираните от него

крайни устройства в рамките на максимално допустимия брой, по своя преценка.

2.2. Ограничения за ползване на Услугата.

2.2.1. Потребителят няма право да препродава или предоставя под каквато и да е форма ползването на Услугата и/или предоставеното от Vivacom приложение на трети лица.

2.2.2. Потребителят няма право да препродава, да излъчва или да позволява излъчване на програмата в места с публичен достъп, или да използва по какъвто и да било начин услугата за търговски цели като гарантира, че Услугата ще се ползва в помещения с ограничен достъп, предназначени за трайно ползване от конкретни физически лица.

2.2.3. С подписване на Заявлението/Договор за ползване на Услугата Vivacom TV GO Потребителят декларира, че Услугата няма да бъде ползвана в обществени или публични зони или места включително хотелски лобита, барове, ресторанти или обществени площади, както и всякакви помещения или места, експлоатирани с търговска цел или такива, които имат социално или друго обществено предназначение, което предполага публично и/или масово разпространение, включително хотели, мотели, пансиони, затвори, болници, частни клиники и други подобни функционални структури (всяко "място, обитаемо от много хора"), които приемат телевизионните канали, видео съдържание и приложения, включени в Услугата.

2.2.4. Потребителят няма право да записва на други устройства и носители съдържание, предоставяно чрез TV GO платформата, както и да го изменя и разпространява допълнително по какъвто и да било начин.

3. Срок на Договора и влизане в сила

3.1. Договорът между Потребителя и Vivacom за предоставяне на Услугата Vivacom TV GO влиза в сила 7 (седем) календарни дни след датата на подписване на Заявлението/Договор за ползване на Услугата Vivacom TV GO, освен ако Потребителят изрично не е заявил писмено желание Договорът да влезе в сила незабавно.

В случай, че договорът не е влязъл в сила незабавно след подписването му, Потребителят има право да го прекрати едностранно в срока по т. 3.1., без да дължи неустойки като заяви това си желание лично или чрез надлежно упълномощен негов представител в същия търговски обект на Vivacom, в който договора е подписан, респективно при търговския представител, подписан договора от страна на Vivacom.

В случай че потребителят заяви писмено желание, Договорът за ползване на Услугата да влезе в сила незабавно след подписването му, Услугата се активира от датата на подписване на Заявлението/Договор за ползване на Услугата.

3.2. Vivacom има право да откаже да сключи индивидуален Договор за ползване на Услугата с Потребител, 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.

3.3. Потребителят е съгласен да използва и заплаща Услугата Vivasom TV GO, в зависимост от избраната със Заявлението/Договор за ползване на Услугата Vivasom TV GO опция, безсрочен договор или за 12 (дванадесет) или 24 (двадесет и четири) месеца, считано от датата на влизане в сила на Договора.

3.4. В случай, че в Договора не е посочено друго, след изтичане на избрания със Заявлението/ Договор срок, същият автоматично се продължава за неопределен срок, докато една от страните не уведоми другата за намерението си да прекрати ползването на Услугата като изпрати едновременно предизвестие.

3.5. Vivasom уведомява абонатите си за изтичането на срока на индивидуалните им Договори най-късно 1 месец преди това.

4. Цена и начин на плащане на Услугата Vivasom TV GO

4.1. Начална дата за отчитане на сметки

Отчитането на сметки ще започне от датата на влизане в сила на Договора за Услугата.

Отчитането на сметки за допълнителни услуги, заявени по-късно в магазин на Vivasom, по телефон или през интерактивното меню, започва от датата на активиране на услугите или от деня на поръчването им през интерактивното меню.

4.2. Цените, които Потребителят дължи са:

4.2.1. Месечен абонамент за използване на Услугата;

4.2.2. Месечна цена за използване на допълнителни услуги;

4.2.3. Стойността на допълнително заявеното съдържание чрез услуги за „Видео по поръчка“ (VOD), „Pay per view“ (Плати, за да гледаш) и други.

Vivasom публикува актуална информация за цени на предлаганите услуги, всички действащи тарифни планове и допълнителни услуги, начини на плащане (разлики в разходите, произтичащи от различните начини на плащане – ако има такива разлики) на официалната си уеб-страница: vivasom.bg.

4.3. Месечен абонамент

4.3.1. Първа месечна сметка Първата месечна сметка за предоставена Vivasom TV GO Услуга е дължима през отчетния период, следващ този, през който е активирана Услугата. С плащането на първата си месечна сметка за Vivasom TV GO Услуга Потребителят заплаща:

- Частта от месечния абонамент за предоставената Услуга за дните от датата на започване на отчитане на сметките до края на отчетния период, през който се активира Услугата,
- Пълен абонамент за отчетния период след активиране на Услугата, месечна цена за използвани от Потребителя допълнителни услуги и цената на допълнително заявено съдържание.

4.3.2. Втора и следващи месечни сметки Втората и следващите месечни

сметки ще включват пълен месечен абонамент за Услугата, цена за допълнителни услуги и цената на допълнително заявени съдържание и услуги (ако има такива).

4.4. Предоставените услуги се отчитат на следните отчетни периоди в зависимост от датата по т. 4.1:

4.4.1. от 1-во число на календарния месец до последно число включително на същия календарен месец;

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

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

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

4.5. Плащане на Услугата

4.5.1. Потребителят е длъжен да заплати всички дължими суми в определените в издадената от Vivacom сметка срокове. Ако не е посочено друго срокът за плащане е 18 календарни дни след края на отчетния период.

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

4.5.3. Vivacom ще издаде сметка на Потребителя за изискуемото плащане в сроковете по т. 4.4 всеки месец. Неполучаването на сметката не освобождава Потребителя 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 потребителите. При уведомяването Vivacom съобразява възможността за запазване на 18-дневната продължителност на срока за плащане.

4.6. Неплащане

В случай, че Потребителят не е платил за Услугата след определената за плащане крайна дата, Vivacom ще спре да предоставя Услугата на Потребителя, без да го уведомява изрично за това. При незаплащане на дължимите суми в определените за това срокове, Потребителят 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.

4.7. Промяна на цените

Цените на всички пакети на Vivacom TV GO услугата и допълнителните услуги към нея, посочени в Спецификация на Vivacom TV GO услугите и ценова листа, неразделна част от настоящите Общи условия и публикувана на Уеб страницата на Vivacom.

Цените могат да бъдат променяни едностранно от Vivacom при следните условия:

4.7.1. Vivacom ще уведомява Потребителя за промяната в срок от 30 дни преди влизането ѝ в сила, като:

4.7.1.1. В този случай Потребителят има право да изпрати писмено предизвестие за прекратяване ползването на Услугата до един месец след датата на промяната;

4.7.1.2. Ако в горепосочения срок Потребителят 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. 4.7.1.

4.8. Начин на плащане

Начините за заплащане на цената за услугата са публикувани на Уеб страницата на Vivacom и се предоставят с всяка издадена месечна сметка.

5. Промяна на ползваната Услуга Vivacom TV GO

5.1. Мигриране от един вид Услуга към друг Освен когато индивидуалния договор предвижда различен ред, потребители, които желаят да мигрират от един Vivacom TV GO пакет към друг, могат да го направят само веднъж в рамките на един отчетен период, като Vivacom се съгласява да предостави избраната от Потребителя нов вид Услуга, в случаите когато това е възможно, както и когато липсват ограничения по действащ договор за ползване на Услугата.

5.2. Промяна на срока на договора

Потребителят може да промени срока на договора си с Vivacom след изтичане на определения първоначален срок в договора, освен ако промяната е за по-дълъг срок, за което Потребителят подписва ново Заявление/Договор или допълнително споразумение за ползване на Услугата Vivacom TV GO за съответния по-дълъг срок.

6. Спиране и прекратяване на предоставянето на Услугата

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

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

6.1.2. Повреда или смущения в мрежата за разпространяване на телевизионните програми до отстраняване на повредата или смущението и/или спиране на електрическото захранване на регионалната или националната електрическа мрежа до възстановяване на захранването;

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

6.1.4. Когато Потребителят ползва Услугата по начин, който затруднява или пречи на нормалната работа на други потребители на Vivacom или им причинява вреди;

6.1.5. Когато телевизионна програма не е достъпна от мрежата на Vivacom до осигуряване на такъв достъп;

6.1.6. Когато Потребителят забавя плащането на Услугата след определената крайна дата на плащане (падежа);

6.1.7. Когато Потребителят предоставя Услугата на трети лица или извърши друго нарушение на ограниченията по тези Общи условия.

6.1.8. По отношение възможността за заявяване на съдържание през платформата за Видео по поръчка, Vivacom може да ограничи допълнителното заявяване на такова съдържание над определен обем и стойност по своя преценка.

6.2. Предизвестие за прекратяване на предоставянето на Услугата

Потребителят може да иска прекратяване на предоставянето на Услугата, без да обосновава причините за това, като заяви в обект на Vivacom с писмено известие, поне един месец предварително, желанието си за прекратяване. Vivacom прекратява предоставянето на Услугата след изтичане на срока на горепосоченото писмено предизвестие.

В случай, че Потребителят прекрати договора, преди изтичането на уговорения между страните минимален срок потребителят отговаря пред Vivacom, съгласно условията на договора.

6.3. Прекратяване на Услугата преди изтичане на избрания със Заявлението/Договор срок на ползване се допуска при следните обстоятелства:

6.3.1. При взаимно съгласие на двете страни;

6.3.2. При настъпване на обстоятелства от непреодолима сила съгласно член 306 от Търговския закон, които трайно препятстват предоставяне на Услугата;

6.3.3. В резултат на действия или актове на компетентни държавни органи, които водят до ограничаване възможността за предоставяне на Услугата, от всяка от страните с писмено уведомление;

6.3.4. При смърт или поставяне под запрещение на Потребителя;

6.3.5. Ликвидация или обявяване в несъстоятелност на една от страните по Договора, считано от датата на влизане в сила на съответното решение;

6.3.6. Едностранно, без предизвестие от страна на Vivacom, при забавяне на плащане от страна на Потребителя с повече от 10 (десет) дни от определенения срок за плащане;

6.3.7. Едностранно, без предизвестие от страна на Vivacom, в случай, че Потребителя не е отстранил нарушението на някое от задълженията си;

6.3.8. Едностранно, от страна на Vivacom, при липса на техническа възможност за предоставяне на Услугата. Vivacom ще уведоми Потребителя за прекратяване на Договора като посочи причината за липса на техническа възможност;

6.3.9. Едностранно от страна на Потребителя, в случай на системно не-

изпълнение на задължението на Vivacom да отстранява неизправности при предоставяне на Услугата в срока по т. 7.3. Системно неизпълнение е налице, когато неизпълнението е допуснато повече от три пъти по време на договорения срок на ползване на Услугата.

7. Отговорност за неизпълнение

7.1. За всички случаи на неизпълнение на задълженията си по Общите условия страните носят отговорност в съответствие с разпоредбите на действащото българско законодателство.

7.2. Vivacom не отговаря пред Потребителя за:

а. Липса на умения от страна на Потребителя да използва Услугата;

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

в. Повреди по мрежата за достъп до интернет, които правят технически невъзможно предоставянето на Услугата, както и за всички други случаи при които прекъсването на излъчването на програма се дължи на обстоятелства извън контрола на Vivacom;

г. Vivacom не отговаря за вреди, причинени на трети лица при използване на Услугата от Потребителите, както и използването на Услугата за незаконни цели по какъвто и да е начин или извършването на незаконни действия чрез Услугата. Vivacom не носи отговорност за съдържанието и качеството на сигнала на телевизионните програми, пренасяни чрез Услугата, мултимедийното съдържание предоставяно чрез платформата за Видео по поръчка и съдържанието от интернет страниците, достъпни чрез приложенията от Услугата;

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

7.3. При временно спиране на Услугата поради причини за които Vivacom е отговорно, за период по-дълъг от 8 часа, месечният абонамент, дължим от Потребителя 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. Тази точка е приложима, само ако Потребителят е уведомил Vivacom, че не е бил в състояние да ползва Услугата и не са налице основанията по т. 7.2.

7.4. Vivacom не дава никакви други гаранции, които не са изрично предвидени в тези общи условия, относно информация, съдържание, услуги, функционирането и възможностите за достъп до услугата.

Vivacom не отговаря за съдържанието на препредаваното съдържание, осигурявано от трети лица.

Vivacom не носи отговорност, ако при нарушения на работоспособността на програмното или техническото осигуряване на други оператори в Интернет или на телекомуникационните връзки в страната, регистриран Потребител не може да ползва частично или напълно възможностите на услугите, предоставяни в Портала на Vivacom.

8. Интелектуална собственост

Съдържанието на Услугата и приложението за достъп до нея са обект на права на интелектуална собственост на Vivacom или на трети лица.

Съдържанието включва, но не се ограничава до, всякакви текстове, изображения, музикални и аудио-визуални произведения, дизайн, лого, поддредба, технологии и др.

Използваните в Услугата търговски марки, лого и наименования са интелектуална собственост на съответните им притежатели.

Услугата е предназначена за ползване само на територията на Република България. Vivacom е единствен носител на правото да разпространява звукозаписи и аудио-визуални произведения чрез Услугата. Всяко копиране и разпространение на записите и аудио-визуалните произведения, доколкото не е изрично разрешено в настоящите Общи условия, е нарушение на Закона за авторското право и сродните му права и други приложими нормативни актове и подлежи на съответни санкции.

Vivacom предоставя единствено неизключително, непрехвърлимо право за лично ползване, включващо възпроизвеждане на съдържанието само на устройства за лична употреба, като не се предоставят никакви права освен тези за лично ползване.

9. Други условия

9.1. (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 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 длъжностно 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 – vivacom.bg и е налична в търговските обект на БТК („Политика за поверителност“).

9.2. За всички неуредени в Общите условия за предоставяне на Услугата Vivacom TV GO въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

Всички спорове, възникнали във връзка с действителността, изпълнението, тълкуването или прекратяването на настоящото споразумение, ще бъдат решавани от страните в добронамерен тон чрез преговори, кон-

султации 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.

9.2а. (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, e-mail: adr.els@kzp.bg. Ако спор, отнесен към БТК ЕАД, 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 Електронната платформа за онлайн решаване на потребителски спорове: <http://ec.europa.eu/odr>. БТК ЕАД не се ангажира да ползва посочените органи.

9.3. Тълкуването на Договора между страните ще се извършва при следния ред на предпочитание: Заявлението/Договор за ползване на Услугата Vivascom TV GO, заявки за предоставяне на допълнителни услуги към Услугата Vivascom TV GO (ако има такива), Спецификация и ценова листа на услугата Vivascom TV GO, настоящите Общи условия за предоставяне на Услугата Vivascom TV GO, като при няколко документа от един и същ вид, предимство ще имат клаузите от документите с по-късна дата.

9.4. В случай, че някоя от клаузите на настоящите Общи условия се окаже недействителна, това няма да окаже въздействие върху валидността на всички останали. Всякакви въпроси от страна на Потребителя относно предоставянето на услугата, цени и условията на плащане, тарифни планове, технически проблеми, прекратяване на правоотношенията, поддръжка и др. могат да се отправят на телефона за Обслужване на клиенти (123) денонощно, 7 (седем) дни в седмицата, както и във всеки търговски център на Vivascom.

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 Vivascom за това на телефон за обслужване на клиенти 123, през електронната форма за контакт с дружеството на vivascom.bg или в удобен за него магазин на дружеството. При разглеждане на оплакването за технически проблем и за целите на отстраняването на установен такъв, Vivascom извършва дистанционни проверки, консултации и посещения на място при необходимост.

10.2. Адресираните до Vivascom жалби, молби и предложения се разглеждат и решават от Vivascom 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, Vivasom 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 предприятието услуги се подават на място в търговската мрежа на Vivasom или чрез интернет страницата на дружеството на адрес vivasom.bg. Постъпилите жалби, молби, предложения и рекламации се завеждат във входящ регистър и се разглеждат по реда на постъпването им.



Главен директор
„Маркетинг“