



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).

Договорът на „БТК“ ЕАД (VIVACOM) с абоната за предоставяне на Услугата VIVACOM FiberNet (наричан по-долу за краткост „Договор“) вклочва:

- Тези Общи Условия за предоставяне на Услугата VIVACOM Fiber Net, публикувани на уеб страницата на „БТК“ ЕАД-www.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 VIVACOM за предоставяне на достъп до ИНТЕРНЕТ чрез VIVACOM FiberNet, както и необходимата поддръжка и профилантика 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 VIVACOM: 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 заварените абонати, които към датата на влизането им в сила ползват предоставяните услуги. Изменение на Общите условия се публикува на интернет страницата www.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 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 регулиране 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.

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

VIVACOM FIBERNET Услугу

Параметрите на VIVACOM FiberNet услугите и техните цени са описани в Спецификация на VIVACOM FiberNet услугите и ценова листа, която 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 VIVACOM, в което се определят видът и срокът на Услугата, избрани от абоната, и други специфични условия за предоставяне на Услугата.

Заявление-Договор за ползване на VIVACOM FiberNet услугата се попълва и подписва от оторизиран служител на VIVACOM, оторизиран дистрибутор на VIVACOM и се предоставя на абоната.

В случай, че Заявление-Договор се попълни в магазин на VIVACOM 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 VIVACOM, абонатът подписва Заявление-Договор в момента на инсталиране на услугата от специалист на VIVACOM.

1.2. Срок за инсталиране

(Изм., в сила от 29.03.2012 г.)

1.2.1. VIVACOM 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 VIVACOM.

1.2.2. В случай на предварителна заявка, Услугата се активира при техническа възможност от VIVACOM 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, договорът се прекратява, без никаква от страните да дължи неустойки на другата страна.

1.3. Инсталиране на Услугата

(Изм., в сила от 29.03.2012 г.)

VIVACOM 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 техническите лица до поставеното от VIVACOM оборудване и адреса, на който трябва да се инсталира услугата. Специалистът извършва прокарване на кабелна връзка от оборудването на VIVACOM 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 урежда помещениата на абоната, както и физическите вещи, намиращи се в тях. Преди да напусне адреса, специалистът трябва да покаже на абоната как работи инсталацията Услуга.

2. Предварителни задължения на абоната

2.1. Предоставяне на информация (Изм., в сила от 29.03.2012 г.)

Абонатът предоставя на VIVACOM достоверна информация и необходимите документи преди подписването на Заявление-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 Заявление-Договор не е подписано от представляващата юридическо лице или лично от физическото лице-абонат.

С влизането 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 заявления за предоставянето ѝ адрес.

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 действителното законодателство, с оглед на предоставяне на VIVACOM FiberNet услугата, включително за целите на фактуриране, събиране или прехраняне 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 отпък 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 предоставя на компетентни държавни органи и институции в предвидените от закона случаи, както и да предоставя на трети лица, в това число банки, кредитни бора 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.) Предоставяне на лични данни от VIVACOM на трети лица се извършва след преценка за всеки конкретен случай относно необходимостта от неиното 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, неговии подизпълнители с цел предоставяне на Услугата, например за подобряване на обслужването на клиентите, в това число предлагане и предоставяне на услуги.

2.3. Констативен протокол за предоставяне на услуга
(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 инсталтиране на услугата, на адреса, където ще бъде инсталтирана 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 гъжливите суми към VIVACOM във връзка с предоставяната 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 VIVACOM за инсталтиране на Услугата в уговореното за това време или е отказал подписването на необходимите документи в уговореното време, договорът не поражда действие и VIVACOM се освобождава от задълженията по него.

2.4. Ограничения при ползването на Услугата

Услугата, предоставяна от VIVACOM, позволява достъп до Интернет на крајни абонати и не е подходяща за, нито позволява препродажба или предоставяне 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 визане 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 договорът да влезе в сила незабавно.

3.1.1. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Услугата има право да откаже да сключи индивидуален Договор за ползване на услугата VIVACOM FiberNet 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 договора VIVACOM предоставя крайно устройство.

3.1.2. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) В определена 7-дневен срок абонатът има право едностранно да прекрати договора, без да гъжи неустойки, като заявя 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 името на VIVACOM.

3.3. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът гъжи 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 VIVACOM FiberNet, в зависимост от избраната със Заявление-Договор за ползване на Услугата VIVACOM FiberNet опция- безсрочен договор или договор за ползване на услуга 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 избрания със Заявление-Договор срок, същият се счита продължен за неопределен период от време, докато една от страните не уведоми другата с едновременно 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 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 VIVACOM за безжичен достъп и жееа да му се конфигурират техническите настройки от инсталатора на услугата, абонатът следва да осигури електрическо захранване на устройството.

5. Задължения на страните след инсталтиране 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. Неизправности при предоставяне на услуга

VIVACOM 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 VIVACOM за установяване на неизправността.

5.3. Временно спиране на предоставянето на услуга

VIVACOM 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 заместване или отстраняване на повреди в оборудването, предоставено от VIVACOM, от страна на абоната;

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

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

5.3.6. Когато Интернет услугата не е достъпна от мрежата на VIVACOM, 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 други нарушения на ограниченията по т.2.4. от тези Общи условия.

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

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

5a.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.

5a.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.

5a.4. Ограничения по отношение на достъпа до и/или ползването на услуги могат да съществуват във връзка с необходимост от управление на трафик или заяви 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.

5a.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.

5a.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, използването или предоставените приложения или услуги и използваните крайни устройства. Извън това, БТК може да прилага разумни (прозрачни, недискриминационни и пропорционални, основани на обективни различни технически изисквания за качество на услугите на специфични категории трафик) мерки за управление на трафика. В тези мерки не се включва наблюдение на специфично съдържание и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото.

5a.7. БТК няма да предприема мерки за управление на трафика, които надхвърлят мерките, посочени във втора алинея (в това число-да блокира, забавя, променя, ограничават, упражняват намеса, влошават качеството на или 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 засенат неприкосновеността на личния живот и защитата на личните данни на потребителя съобразно приложимото законодателство.

5a.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.

5a.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.

5a.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 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 предоставяна Услуга VIVACOM FiberNet Услуга е дължима през отчетния период, следващ този, през който е активирана Услугата. С плащането на първата си месечна сметка за VIVACOM FiberNet услуги абонатът заплаща:

• инсталационна цена (ако има такава),

• частта от месечния абонамент за предоставяната 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 използване 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 VIVACOM или след заверяването с тази сума на банковата сметка на VIVACOM. Частични плащания няма да се считат за изпълнение на задълженията на абоната.

6.5.3. VIVACOM ще издаде сметка на абоната за изкуството плащане в сроковете по т.6.4.3 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 заплащане на 18- дневната продължителност на срока за плащане.

6.5.4. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) VIVACOM може да включи в месечната сметка и задължения за други услуги, предоставяни от VIVACOM, 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, VIVACOM 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.) 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 различие, произтичащи от различните начини на плащане-ако има такива разлики), спецификация на услугата-всички неразрешена част от настоящите Общи условия на оферцията са уеб-страница: www.vivacom.bg.

6.6. 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 на1/365-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 VIVACOM FiberNet, могат да бъдат променени едностранно от VIVACOM при следните условия:

6.7.1.1. VIVACOM ще уведомява абоната като публикува промяната на цените на Уеб страницата си в срок от 1 (едни) месеци, 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 VIVACOM, 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 (НИП), 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 п. 6.7.2. В този случай п. 6.7.1 не се прилага.

7. Промяна на ползваната Услуга VIVACOM 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 VIVACOM FiberNet пакет към друг, могат да го направят само веднъж в рамките на един отчетен период, като VIVACOM 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 преминане от един вид услуга към друг, според случая съгласно действителната ценова листа, от абоната може да бъде поискана допълнителна еднократна цена, според Спецификация на VIVACOM 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 VIVACOM, 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 абонаменти до изтичане на минималния 12 (двандесет) или 24 (шестдесет и четири) месечен срок, определен в Договора на абоната с VIVACOM.

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 минимален срок само с изрично 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 FiberNet услуги. Прехвърлянето на всички или отделни права и задължения по този договор в рамките на предприятията, към което VIVACOM принадлежи, или на организация-правопреемник 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 узаконена между страните срок или срока, за който е продължен Договорът. В този случай абонатът заплаща на VIVACOM сумата определена по реда на т.8.4. VIVACOM прекратява предоставянето на Услугата с изтичане на срока на горепосоченото писмено предизвестие.

8.1a. (Изм. в сила от 01.08.2016 г.) 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

(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. VIVACOM не отговаря пред абоната за:

- Липса на умения от страна на абоната да използва Услугата;
- Претенции от трети лица срещу абоната при и по повод ползване на услугата;
- Шети и други вредносни резултати, причинени от лошо или неправилно поддържане или експлоатация от страна на абоната на хардуера и софтуера на VIVACOM;
- (Изм. В сила от 29.03.2012 г.) 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 VIVACOM;
- (Изм. В сила от 29.03.2012 г.) VIVACOM 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 VIVACOM 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 едновременно се счита за 30 (тридесет) календарни дни.

8.3.4. Разпоредбата на т. 8.3.3 е приложима, само ако абонаментът е уведомил 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 FiberNet бъде прекратен по инициатива или по вина на абоната преди изтичането на избора с Договора срок, абонаментът дължим 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 спотки, сключени към Договора, се запазват и продължават своето действие до пълното или изпълнението между страните. В зависимост от датата на прекратяване, когато абонаментът 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 абонаментът дължим на VIVACOM и възстановяване на част от стойността на отстъпките от абонаментните плащане и от пазарните цени на устройствата (закупени или предоставени на лизинг), съответстваща на оставащия срок на договора.

8.5. Изключения

Абонамент 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 избора със Заявлението/Договор срок на ползване

Прекратяване на Услугата преди изтичане на избора 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 е отла от страните, от всяка от страните с писмено уведомление;

8.6.4. При смърт или поставяне под запрещение на абоната, в случаите когато абонаментът е физическо лице;

8.6.5. Ликвидация или обявяване в несъстоятелност на една от страните по Договора, считано от датата на възникване 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 или в случай, че абонаментът не е отстранил нарушението на някое от задълженията си;

8.6.7. 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;

8.6.8. 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. 5.2. Системно неизпълнение е налице, когато неизпълнението е допуснато повече от три пъти по време на договорния срок на ползване на Услугата.

8.6.9. В случай, че предоставеното оборудване е било откраднато и има акт на компетентните власти, и абонаментът 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 абонаментът има право едностранно да прекрати договора си с VIVACOM, без да дължи неустойки по него, освен ако:

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

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

Заявление за прекратяване на договора на абоната по настоящата точка се подава лично от абоната или на надежно упълномощен негов представител в същия търговски обект на VIVACOM, в който договорът е подписан, респективно при търговския представител, подписал договора от името 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

(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 доброволен 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 шееа (страната, поискала решаване на спора). В случай, че ищецът подаде искцията 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 еднолчно от арбитраж от списъка на арбитражите, като арбитражът 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 поимителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения – адрес: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А, интернет страницата www.kzr.bg, e-mail: adrfes@kzr.bg. Ако спор, отнесен към БТК ЕАД, не е разрешен, абонаментът може да потърси съдействие от поимителната 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 предпочитане: Заявлението/Договор за ползване на Услугата VIVACOM FiberNet, констатиран 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/ уведомление ще се счита писмо с обратна разписка или факс.



Елена Асенова
Директор "Обслужване на клиенти"