



**ОБЩИ УСЛОВИЯ (ОУ)  
ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА VIVACOM NET и VIVACOM NET Slim**

(прилагат се за абонати, сключили договор след 12.07.2017 г., в сила от 12.07.2017 г.)

Настоящите Общи условия за предоставяне на Услугата VIVACOM Net и VIVACOM Net Slim са изготвени от „Българска телекомуникационна компания“ ЕАД, със седалище и адрес на управление: гр. София 1784, бул. „Цариградско шосе“ 115 И, ЕИК 831642181 (VIVACOM).

Договорът на VIVACOM с абоната за предоставяне на Услугата VIVACOM Net и VIVACOM Net Slim (наричан по-долу за краткост „Договор“) включва:

- Тези Общи Условия за предоставяне на Услугата VIVACOM Net и VIVACOM Net Slim, публикувани на уеб страницата на VIVACOM - [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg)
- Заявление-Договор за ползване на Услугата VIVACOM Net или VIVACOM Net Slim.

Настоящите Общи условия, част от Договора за предоставяне на VIVACOM Net или VIVACOM Net Slim („Услугата“), уреждат условията, при които абонатите сключват Договор с VIVACOM за предоставянето на достъп до ИНТЕРНЕТ, както и необходимата поддръжка и профилактика на предоставената Услуга.

Измененията на настоящите Общите условия се обявяват и влизат в сила при спазване на изискванията на Закона за електронните съобщения.

VIVACOM Net – услугата ползва за достъп съединителната линия на предоставяна фиксирана гласова телефонна услуга, а VIVACOM Net Slim – услугата се ползва върху отделна и самостоятелна съединителна линия. За целите на настоящите Общи условия чрез „Услугата“ се обозначават както VIVACOM Net, така и VIVACOM Net Slim. Между последните в настоящите Общи условия са правени изрични разграничения в клаузите, където това е необходимо с оглед спецификата на предоставяне.

Параметрите на VIVACOM Net и VIVACOM Net Slim услугите и техните цени са описани в съответните индивидуални договори за предоставяне на Услугата.

**1. Предварителни задължения на VIVACOM**

**1.1. Наличност на Услугата**

VIVACOM се задължава да предоставя актуализирана информация за наличността на Услугата и да информира абоната за изискванията за съвместимост на оборудването в срок до 7 (седем) дни от влизане в сила на Заявлението-Договор за Услугата.

**1.2. Срок за инсталиране**

VIVACOM ще положи всички усилия да предостави заявената Услуга на абоната в най-кратък срок

и в зависимост от избраната Услуга. При услугата VIVACOM Net последната се предоставя без инсталацията да оказва влияние на съществуващата телефонна услуга. Срокът за инсталиране на Услугата е 10 (десет) работни дни от датата на влизане в сила на Договора за ползване на Услугата.

### 1.3. Пакет „Инсталирай сам“

В случай че за даден пакет се предлага и е избрана опцията „Инсталирай сам“, VIVACOM предоставя оборудването за ползване на Услугата на потребителя, който следва да инсталира същото самостоятелно. В този случай Договорът за предоставяне на Услугата влиза в сила от момента на подписването му.

### 1.4. Инженерно инсталиране на Услугата

Когато е избрана опцията Инженерно инсталиране на Услугата, VIVACOM ще изпрати инженер в предварително уговореното време на адреса, като последния при пристигане ще се легитимира със служебна карта. Служителят на предприятието конфигурира само един персонален компютър и само мрежовите настройки, които не включват актуализиране /update/ и конфигуриране на софтуер, операционната система или хардуер. Операционни системи, които не се поддържат от Услугата не могат да бъдат конфигурирани /Услугата поддържа Microsoft Windows 95 и следващи, и Apple Macintosh OS 8 и следващи, като тези са предмет на евентуални промени/. При инженерното инсталиране на Услугата инженерът се задължава да не уврежда помещенията на абоната, както и движимите вещи, намиращи се в тях. Преди да напусне адреса, инженерът трябва да покаже на абоната как работи инсталираната Услуга.

## 2. Предварителни задължения на абоната

### 2.1. Предоставяне на информация

Абонатът предоставя на VIVACOM достоверна информация и необходимите документи преди подписването на Заявлението-Договор за ползване на Услугата. Документите включват, без да се ограничават до, документ за самоличност и за юридическите лица удостоверение за актуално състояние, в случай че не са пререгистрирани или регистрирани в Търговския регистър, 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.

### 2.2. Лични данни

2.2.1. 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 действащото законодателство, с оглед на предоставяне на Услугата, включително за целите на фактуриране, събиране или прехвърляне 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 отказ 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 ги предоставя на компетентни държавни органи и институции в предвидените от закона случаи, както и да ги предоставя на трети лица, в това число банки, кредитни бюра 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. Предоставянето на лични данни от VIVACOM на трети лица се извършва след преценка за всеки конкретен случай относно необходимостта от нейното предоставяне и при спазване на приложимите нормативни изисквания.

2.3. Предоставяне на VIVACOM Net на абонати върху съединителната линия на съществуващата фиксирана гласова услуга в случаите, в които абонатите са различни лица

Когато услугата се предоставя при наличие на активен телефонен пост на същата съединителна линия, абонатът, който не е титуляр на съществуващата на адреса фиксирана гласова услуга, следва да осигури съгласие от титуляра на поста за ползване на линията и носи отговорност за всички вреди, които VIVACOM понася в резултат на неизпълнение на това задължение.

2.4. Констативен протокол за предоставяне на техническо оборудване

2.4.1. Абонатът ще бъде на разположение, или при възможност ще упълномощи в писмена форма лице, което да приеме техническото оборудване и да подпише констативен протокол на постоянния адрес, където ще бъде инсталирана Услугата в случаите на инженерно инсталиране. В случай, че Абонатът не осигури достъп или изрично не упълномощи физическо лице, което да приеме оборудването и да подпише констативния протокол, представителят на VIVACOM предава оборудването на лицето, което е осигурило достъп като записва трите му имена и данните от личната карта в констативния протокол. При избор на Услуга с пакет „Инсталирай сам“ констативният протокол за предоставяне на техническото оборудване се подписва при подписване на Заявлението-Договор за ползване на Услугата и получаване на пакета.

2.4.2. Абонатът е съгласен 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 VIVACOM във връзка с предоставената Услуга и когато констативният протокол е подписан от служител на абоната, намиращ се на посочения адрес.

2.4.3. Когато абонатът или упълномощено от него лице не е осигурило достъп на инженер на VIVACOM за инсталиране на Услугата в уговореното за това време или е отказал подписването на необходимите документи в уговореното време, абонатът дължи заплащане на инсталационна цена.

2.5. Ограничения при ползването на Услугата

Услугата, предоставяна от VIVACOM, позволява достъп до Интернет на крайни абонати и не е подходяща, 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. Договорът за ползване на Услугата 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. В този 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 VIVACOM, в който договорът е подписан, респективно при търговския представител, подписал договора от страна на VIVACOM.

3.2. VIVACOM има право да откаже да сключи индивидуален Договор за ползване на Услугата 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 този договор VIVACOM предоставя крайно устройство.

3.3. Договорът за ползване на Услугата при избрана опция „Инсталирай сам“, когато оборудването е предоставено при подписването на договора между абоната и VIVACOM, влиза в сила незабавно.

3.4. Абонатът дължи заплащане на Услугата от датата на подписване на констативния протокол по т.2.4.1, освен в случаите по т.3.3. В случаите по т.3.3. заплащане се дължи от датата на предоставяне на оборудването.

3.5. В случай, че в Договора не е посочено друго, след изтичане на избрания 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.

3.6. Договорът може да бъде продължен с нов срок само при наличието на изрично писмено съгласие от страна на абоната.

3.7. VIVACOM се задължава да уведоми абоната за изтичането на минималния срок на индивидуалния договор в срок най-малко 30 календарни дни преди изтичане на първоначално договорения срок.

#### **4. Необходимо техническо оборудване**

4.1. Изисквания при „Инсталирай сам“ и инженерно инсталиране на Услугата

За да използва Услугата, абонатът трябва да осигури посочените по-долу изисквания. От абоната зависи изпълнението на изискванията за срока на предоставяне/инсталиране на техническото оборудване с оглед осигуряването на надеждно функциониране на Услугата.

- В зависимост от ползваните допълнителни услуги и когато това е приложимо - активна аналогова или дигитална телефонна централа с аналогов или дигитален (ISDN BRI) интерфейс;
- Свободен електрически контакт, на разстояние по-малко от 1 м от мястото, където ще бъде инсталирана Услугата;
- Персонален компютър с Ethernet интерфейс (мрежова карта), работещ с Интернет софтуер.

4.2. Допълнителни изисквания в случаите на някои от пакетите „Инсталирай сам“

- Когато телефонния пост е обикновен (PSTN), линията трябва да завършва с телефонна розетка RJ11.

4.3. Оборудване, което се предоставя от VIVACOM:

- Wi-Fi модем (крайно устройство) и електрически адаптор;
- сплитер и 2 телефонни кабела за свързване;
- Ethernet кабел за свързване на рутера с компютъра или суича;
- Брошура с инструкции, показващи как се инсталира Услугата;
- Друго, според спецификацията на Услугата.

За предоставеното от VIVACOM оборудване се изготвя и подписва Констативен протокол.

4.4. Оборудването, предоставено от VIVACOM, остава собственост на VIVACOM. VIVACOM поддържа конфигурацията на оборудването, като на абоната не се предоставя достъп да конфигурира сам това оборудване.

#### **5. Задължения на страните след инсталиране 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. Предоставено от VIVACOM оборудване

5.2.1. Абонатът е длъжен да пази предоставеното от VIVACOM електронно оборудване от кражби и да го съхранява от момента на получаването му на място и по начин, гарантиращи надеждно предоставяне на Услугата. VIVACOM не е отговорно за щети, нанесени на имуществото на абоната от същото оборудване.

5.2.2. В случай на кражба VIVACOM не предоставя друго оборудване, което да замени откраднатото, като абонатът е отговорен пред VIVACOM за стойността на загубеното оборудване или нанесените му повреди. Изключение са случаите, в които кражбата е установена с акт от съответните български власти и VIVACOM е уведомено за това в рамките на 7 (седем) дни след горепосочения акт. В този случай VIVACOM ще предостави ново оборудване срещу заплащане на стойността му от абоната. Абонатът дължи допълнителна инсталационна цена, ако пожелае инженерно инсталиране на новото оборудване.

5.2.3. Във всички случаи на загуба или нанесени вреди на оборудването, собственост на VIVACOM,

причинени с умисъл или небрежност от страна на абоната, последният остава отговорен за тези щети и вреди.

### 5.3. Неизправности при предоставяне на Услугата

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 от VIVACOM за установяване на неизправността.

### 5.4. Временно спиране на предоставянето на Услугата

VIVACOM си запазва правото да спира временно предоставянето на Услугата в следните случаи:

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

5.4.2. Повреда или смущения в телефонните и/или съединителните линии до отстраняване на повредата или смущението и/или спиране на електрическото захранване на регионалната или национална електрическа мрежа до възстановяване на захранването;

5.4.3. Когато абонатът използва алтернативно оборудване - до отстраняване на това оборудване и замяната му с подходящо оборудване, както и при самоуправно отстраняване на повреди в оборудването, предоставено от VIVACOM от страна на абоната;

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

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

5.4.6. Когато Интернет не е достъпен от мрежата на VIVACOM до осигуряване на такъв достъп;

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

5.4.8. Когато абонатът използва Услугата на повече клиентски потребителски станции, отколкото е посочено в индивидуалния договор за съответният тарифен пакет.

## 6. Гарантиране на достъп до отворен интернет

6.1. VIVACOM третира еднакво еквивалентните категории трафик на данни.

6.2. Дейността на VIVACOM 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.

6.3. 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, дължината на медната линия от последната телефонна централа до крайния клиент и други.

6.4. 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. VIVACOM 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.

6.5. VIVACOM 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 нормативно установени изисквания за блокиране на достъпа до определено съдържание, приложения или услуги. VIVACOM извършва управление на трафика на основание на посочените изисквания.

6.6. VIVACOM 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, VIVACOM 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. В тези мерки не се включва наблюдение на специфичното съдържание и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото.

6.7. VIVACOM няма да предприема мерки за управление на трафика, които надхвърлят мерките, посочени в т. 6.5. (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 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.

6.8. 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.

6.9. VIVACOM 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.

6.10. При спор относно качеството на услугата, същото се установява чрез механизмите за наблюдение, одобрени от Комисията за регулиране на съобщенията и при отчитане на външните фактори, които влияят на предоставянето на услугите и са посочени в индивидуалния договор. VIVACOM не носи отговорност за влошено качество на услугата, породено от независещи от VIVACOM обстоятелства.

## **7. Система за отчитане на сметките на Услугата**

7.1. Начална дата за отчитане на сметки при инженерно инсталиране.

Отчитането на сметки ще започне от датата на подписване на констативния протокол по т. 2.4.1, което предполага, че абонатът приема, че Услугата е инсталирана, оборудването е поставено на място и Услугата работи правилно.

7.2. Начална дата за отчитане на сметки при „Инсталирай сам“ пакети

Отчитането на сметки за пакети с опция „Инсталирай сам“, ще започне от датата на подписване на Заявлението-Договор за ползване на Услугата и предоставянето на оборудването. Абонатът има право да се свърже с Центъра за обслужване на клиенти на телефон 123 денонощно, 7 (седем) дни в седмицата, за да потърси съдействие. В случай, че Услугата не може да се инсталира дори с помощта на оператор от Центъра за обслужване на клиенти, абонатът трябва да заяви пред VIVACOM опцията инженерно инсталиране, за да се осигури правилно инсталиране на Услугата. В този случай абонатът заплаща инсталационна цена предвидена в индивидуалния договор.

7.3. Цените, които абонатът дължи са:

7.3.1 Еднократни цени (инсталационна/активационна и други), съгласно описаното в индивидуалния договор;

7.3.2 Месечен абонамент за използване на Услугата за всеки един отчетен период;

7.3.3 Месечен абонамент за използване на допълнителни услуги като например допълнителни електронни пощенски кутии за всеки един отчетен период;

7.4. Еднократните първоначални цени се начисляват в първата месечна сметка, която се издава след началната дата за отчитане на сметките, посочена по-горе.

## 7.5. Месечен абонамент

### 7.5.1. Първа месечна сметка

Първата месечна сметка за предоставена Услуга е дължима през месеца, следващ този, през който е активирана Услугата, съответно е предоставено оборудването при ползване на пакет „Инсталирай сам“. В първата си месечна сметка за ползване на Услугата абонатът заплаща:

- инсталационна цена и/или активационна цена, когато в тарифния план и индивидуалния договор са предвидени такива;
- 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 месеца след активиране на Услугата и пълен месечен абонамент за използвани от абоната допълнителни услуги в това число и цена на допълнително използвано време за месеца на активиране.

### 7.5.2. Втора месечна сметка

Втората и следващите месечни сметки ще включват пълен месечен абонамент за Услугата, допълнителни услуги и дължими суми за допълнително използвано време (ако има такава).

7.5.3. Предоставените услуги се отчитат на следните отчетни периоди в зависимост от датата на подписване на договора за Услугата:

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

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

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

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

## 7.6. Плащане на Услугата

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

7.6.2. При изрична писмена заявка от Абоната, VIVACOM може да включи в месечната сметка и задължения по други договори за услуги предоставяни от VIVACOM, включително извън обхвата на тези Общи условия (фиксирана гласова телефонна услуга, Vivacom TV и др.). В случай че Абонатът заяви, че желае да плати само услугите по отделен договор, чиято цена е включена в общата сметка, VIVACOM има право да изключи от общата сметка цената на услугите по съответния договор и да ги фактурира в отделна сметка/фактура за срока на съответния договор. В случай, че Абоната не е заявил разделяне на месечните си сметки или не е посочил изрично кое от включените задължения плаща, VIVACOM може да прекрати предоставянето на услугите, при които е налице просрочено плащане.

7.6.3. VIVACOM ще издаде сметка на абоната за изискуемото плащане в сроковете по т.7.5.3 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 плащане на Услугите, за което предварително уведомява абонатите. При уведомяването VIVACOM съобразява възможността за запазване на 18- дневната продължителност на срока за плащане.

7.6.4. 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 разходите, произтичащи от различните начини на плащане - ако има такива разлики) на официалната си уеб-страница: [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg)

## 7.7. 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 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.

#### 7.8. Промяна на цените

7.8.1. Цените, посочени в индивидуалния договор за ползване на Услугата, могат да бъдат променяни едностранно от VIVACOM при следните условия:

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

7.8.1.2. В този случай абонатът има право да изпрати писмено предизвестие за прекратяване ползването на Услугата без санкции в срок от един месец от влизането в сила на изменените цени;

7.8.1.3. 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. 7.8.1.1.

7.8.2. Не по-често от веднъж в рамките на една календарна година VIVACOM 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. 7.8.2. Ако прилагането на индексацията е довело до значително увеличение на цените, Абонатът има право да прекрати договора с 30 дневно писмено предизвестие без да дължи неустойки. В такъв случай Абонатът следва да възстанови на VIVACOM всички суми, получени като субсидии или отстъпки, предоставени с оглед определен срок на договора. 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.

### 8. Промяна на ползваната Услуга

#### 8.1. Промяна на тарифния план на Услугата и промяна на вида на Услугата

Абонати, които вече ползват Услугата и желаят да променят тарифния план на последната, могат да го направят само веднъж на всеки три месеца като сключат нов договор, в зависимост от избрания нов тарифен план и се съгласяват с настоящите Общи условия. VIVACOM се съгласява да предостави избраната от абоната нов вид Услуга, в случаите когато това е възможно.

Абонати, които вече ползват VIVACOM Net и желаят да използват VIVACOM Net Slim или обратно – ползват VIVACOM Net Slim и желаят да ползват VIVACOM Net могат да направят това при спазване на условията на индивидуалния договор.

#### 8.2. Преместване на адреса на ползване на Услугата и/или преместване на Услугата на друга съединителна линия

В случаите, когато абонатът желае да премести ползването на Услугата на нов адрес или на същия адрес, но към достъпа на друг телефонен пост; към достъп на телефонен пост по принцип или при ползване на отделен достъп, това е допустимо само със съгласие на VIVACOM и при наличие на техническа възможност за удовлетворяване на искането, като се дължи цена за инженерно инсталиране.

В случаите, когато абонатът желае да прекрати ползването на Услугата, включително поради промяна на адреса си, се прилагат последиците от предсрочно прекратяване на договора по инициатива на абоната при условията на т. 9.5.

#### 8.3. Промяна на срока на Договора

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 нов минимален срок само с изричното писмено съгласие на абоната.

### 9. Прекратяване на предоставянето на Услугата

#### 9.1. 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



прекръпяване преди изтичането на първоначално уговорения между страните срок или срокът, за който е продължен Договорът (при условията предвидени в т. 3.6. от Общите условия). В случай че услугата се прекръпява преди изтичане срока на договора абонатът отговаря съгласно условията на договора. VIVACOM прекръпява предоставянето на Услугата в срок от 30 (тридесет) дни от получаване на горепосоченото писмено предизвестие.

9.2. 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 и при отчитане на външните фактори, които влияят на предоставянето на услугите и са посочени в индивидуалния договор. Абонатът може да прекрати договора като изпрати писмено предизвестие до VIVACOM, в което посочи в какво се състои неизпълнението и даде подходящ срок за отстраняването му. В случай че VIVACOM не е изпълнило задължението си в подходящия срок, договърът ще бъде прекратен.

### 9.3. Връщане на оборудването

Абонатът е длъжен да върне оборудването на лице, оторизирано от VIVACOM да го приеме. Двете страни подписват констативен протокол, удостоверяващ състоянието на предоставеното оборудване към момента на подписването му.

### 9.4. Отговорност за неизпълнение

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

9.4.2. VIVACOM не отговаря пред абоната за:

а. Липса на умения от страна на абоната да използва Услугата и да извърши инсталация, когато е избрал Услугата с пакет „Инсталирай сам“;

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 VIVACOM;

г. Повреди по съединителните линии и/или комутируемата телефонна мрежа, които правят технически невъзможно предоставянето на Услугата;

д. VIVACOM не отговаря за вреди, причинени на трети лица при използване на Услугата и световната уеб мрежа и мрежата на VIVACOM от абонатите, както и използването на Услугата за незаконни цели по какъвто и да е начин или извършването на незаконни действия чрез Услугата, Уеб пространството или мрежата на VIVACOM. VIVACOM не носи отговорност за съдържанието на информацията, пренасяна чрез Услугата. VIVACOM не носи отговорност за съобщенията, включително формата на изображенията, както видеоизображенията, така и всички техни копия под всяка една форма, пренасяна чрез Услугата или получена при ползване на Услугата.

9.4.3. При временно спиране на Услугата поради аварийни ремонти на мрежата или поради други обстоятелствата за които отговаря VIVACOM, продължили повече от срока за отстраняване по т. 5.3, 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.

9.4.4. Разпоредбата на т. 9.4.3 е приложима, само ако абонатът е уведолил VIVACOM, че не е бил в състояние да ползва Услугата и са налице основанията по т. 9.4.3.

### 9.5. Отговорност на абоната

Ако Договорът за Услугата бъде прекратен по инициатива или по вина на абоната преди изтичането на избрания с Договора срок, абонатът дължи на VIVACOM неустойки в размер определен в индивидуалния договор за Услугата. 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.

### 9.6. Изключения

Абонатът 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.9.7.1, 9.7.2, 9.7.3, 9.7.4, 9.7.8 и 9.7.9.

9.7. Прекратяване на Услугата преди изтичане на изборния срок на Заявлението-Договор срок на ползване Прекратяване на Услугата преди изтичане на изборния срок на Заявлението-Договор срок на ползване ще се разреши само при следните обстоятелства:

9.7.1. При взаимно съгласие на двете страни;

9.7.2. При настъпване на обстоятелства от непреодолима сила съгласно член 306 от Търговския закон;

9.7.3. В резултат на действия или актове на компетентни държавни органи, които водят до ограничаване правомощията или функциите, на която и да било от страните, от всяка от страните с писмено уведомление;

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

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

9.7.6. Едностранно от VIVACOM при забавяне на плащане от страна на абоната с повече от 18 (осемдесет) дни от определения срок за плащане;

9.7.7. Едностранно, без предизвестие от страна на VIVACOM, в случай, че абонатът не е отстранил нарушението на някое от задълженията си;

9.7.8. 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;

9.7.9. 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. 5.3. Системно неизпълнение е налице, когато неизпълнението е допуснато повече от три пъти по време на договорения срок на ползване на Услугата.

9.7.10. 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;

9.7.11. Едностранно, без предизвестие от страна на VIVACOM при закриване или преместване на телефонен пост, използван за предоставяне на VIVACOM Net, освен ако абонатът избере да ползва VIVACOM Net Slim – услуга, предоставяна без наличие на телефонен пост или премести VIVACOM Net - услугата към друг активен такъв.

9.7.12. В 7-дневен срок от подписване на индивидуалния договор абонатът има право едностранно да прекрати договора си с VIVACOM, 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, VIVACOM 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 търговски обект на VIVACOM, респективно при търговския представител, обслужващ клиента или по пощата до адреса по седалище на VIVACOM.

## **10. Общи положения**

10.1. 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.

10.2. Дейността на VIVACOM 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](http://www.kzp.bg), e-mail: [adr.els@kzp.bg](mailto:adr.els@kzp.bg). Ако спор, отнесен към

VIVACOM, 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>. VIVACOM не се ангажира да ползва посочените органи.

10.3. Тълкуването на Договора между страните ще се извършва при следния ред на предпочитание: Заявлението-Договор за ползване на Услугата, констативен протокол за предоставяне на техническо оборудване, допълнителни Заявки за предоставяне на Услугата (ако има такива), Общи условия за предоставяне на Услугата, като при няколко документа от един и същ вид, предимство ще имат клаузите от документите с по-късна дата.

10.4. По смисъла на настоящите Общи условия за писмено предизвестие/ уведомяване ще се счита заявление, подадено в център за обслужване на клиенти, писмо с обратна разписка или факс.



Елена Асенова  
Директор „Обслужване на клиенти“

-----  
\* VIVACOM е търговското име на Българска телекомуникационна компания ЕАД