

Правила за онлайн пазаруване

www.vivacom.bg

Общи

1. Пазаруването в сайта на VIVACOM е възможно за следните категории клиенти:
Ако сте частен клиент и имате наши услуги, трябва да се регистрирате в My VIVACOM. Така ще можете да се възползвате от офертите на сайта, както и да заявите промяна за Вашите съществуващи услуги.
Ако сте частен клиент, но все още не притежавате наши услуги, отново може да се регистрирате в My VIVACOM, за да закупите мобилна услуга.
Поръчка може да бъде направена и без регистрация от всички частни и бизнес клиенти, но само за аксесоари и устройства на свободна продажба.
2. Плащането на поръчка, когато е приложимо, се извършва онлайн с банкова карта, в брой при доставка с пощенски паричен превод.
3. При поръчка за активиране или промяна на услуги, активиране на условията се извършва след подписване на договора за услуга, който получавате при доставката.

Избор на продукт

4. От сайта на VIVACOM можете да стартирате онлайн покупка на мобилна услуга (план), промяна на действаща услуга, закупуване или лизинг на устройство, като изберете бутон „Купи“ и следвате стъпките от процеса.
5. Можете да купите устройство самостоятелно или с план от VIVACOM. Необходимо е да посочите избора си: нов план, смяна на план или без договор. При смяна на план трябва да посочите номера на услугата, за която искате да направите промяна. При избор на устройство с план трябва да маркирате цена на лизинг или цена за еднократно плащане.
6. Можете да изберете мобилен план самостоятелно или в комбинация с устройство.
7. Имате възможност да добавите в кошницата няколко продукта или комбинации от план и устройство. С една поръчка можете да заявите само едно устройство на лизинг.
8. След добавяне на избрания продукт в кошницата, можете да преминете към преглед на Вашата поръчка в „Моята кошница“. Тя съдържа информация за избраните продукти, продължителността на договора на услугата, единичните цени на продуктите, общата сума от месечни такси и общата сума за плащане онлайн или при доставка.
9. За да продължите с поръчката е необходимо да въведете своите „My VIVACOM“ потребителско име и парола. Поръчка може да бъде направена и без регистрация от всички частни и бизнес клиенти, но само за аксесоари и устройства на свободна продажба.
10. В определени случаи ще бъде извършена кредитна проверка, преди да продължите с поръчката. Възможно да поискаме съгласието Ви за обработка на допълнителни данни, което не е задължително, но може да доведе до определяне на различни условия за първоначален депозит или първоначална вноска при заявяване на устройство на лизинг. Проверката се извършва съгласно политиката за кредитна проверка на Виваком,

публикувана на www.vivacom.bg. Ако за извършване на проверката е необходимо да изчакате, ще получите допълнително съобщение (e-mail или SMS) след приключването ѝ. Въз основа на кредитната оценка ще получите финалната ни оферта за избраните от Вас услуги и устройства.

11. Като следвате указанията на екрана, попълнете или изберете приложимите опции за клиентски номер, метод на плащане, данни за контакт и адрес за доставка и други.
12. След преминаване на всички стъпки от поръчката, ще преминете към финалния екран за потвърждение на поръчката, на който ще видите обобщена информация за заявените услуги и устройства, единичните и общата им цена, срок на договора, сумите които ще трябва да заплатите онлайн или при доставката.

Потвърждение/отказ на поръчката

13. С избор на финалния бутон „Завърши поръчката“ направената поръчка ще бъде изпратена за обработка. Ако се изисква предплащане на определена сума, при избор на метод за онлайн плащане, ще се зареди страница за извършване на плащането.
14. Ще получите e-mail съобщение на посочения от Вас e-mail адрес за контакт, съдържащ детайли на направената от Вас поръчка.

Получаване на пратка с куриер

15. Потвърдената поръчка ще бъде изпратена на посочения от Вас адрес с безплатна доставка от куриер на Econt Express:

- до 24ч. в работни дни за населени места с офиси на Еконт.
- до 48ч. в работни дни за населени места без офиси на Еконт.

Пратки, приети в петък, се доставят в понеделник. Информация за населени места с офиси на Еконт, можете да намерите на <http://www.econt.com/offices/>.

16. При посещение на адреса, ако отсъствате, куриерът ще позвъни на посочения в товарителницата телефон, за да уточни доставката.
17. Статусът на доставката на Вашата поръчка можете да следите в системата на Econt Express на адрес: <http://www.econt.com/tracking/> или в профилът Ви в My VIVACOM.

Приемане/отказ на доставка

18. При доставка на поръчката куриерът ще изисква документ за удостоверяване на самоличността на получателя и ще сравни данните с тези, посочени в товарителницата.
19. Ако пратката съдържа Договор за услуга, той ще Ви бъде предоставен за подпис в два екземпляра. Подписването на договора има правно обвързваща сила и сделката се счита за сключена.
20. Когато поръчката включва първоначално плащане на устройство, депозит или други и сте избрали плащане при доставка, е необходимо да заплатите съответната сума на куриера.

Активиране на услуга

21. Новите услуги или промените по съществуващи такива ще бъдат активни в срок до 24 часа от подписване на договора от Ваша страна.
22. В зависимост от датата на активация на услугата, Вие получавате пропорционален брой включени услуги спрямо дните, оставащи до датата на издаване на 1-вата фактура. След изчерпване на включените услуги, потреблението Ви се таксува спрямо тарифния план.
23. Вашата фактура ще се издава на една и съща дата всеки месец. Датата се определя от датата на фактуриране на услугите по същия Клиентски номер.
24. Първата фактура се издава на 1-вата дата на отчетния Ви период след активация и включва частичен месечен абонамент за периода от датата на активация до датата на отчетния период; пълен месечен абонамент за следващия месец и сумите за всички използвани услуги от датата на активация до датата на отчетния период. Срокът за плащане на фактурата Ви е 18 дни от датата на издаване.
25. Ако промяната на мобилен тарифен план е през текущия Ви отчетен период, а не на последна дата на отчетния период, започвате да използвате новия мобилен тарифен план в 00:00ч. на деня, следващ промяната на тарифа. Ако сте използвали повече от пропорционалните включени услуги по старата тарифа, след влизане в сила на новия план, те ще Ви бъдат таксувани според стария тарифен план и няма да бъдат приспаднати от включените услуги по новия. Потреблението, осъществено в деня на активиране на промяната на мобилния тарифен план, ще се таксува според стария тарифен план. По новия мобилен тарифен план получавате пропорционални включени услуги от датата, в която е влязъл в сила, до следващата отчетна дата.

Отказ от поръчка

26. Ако сте частен клиент, имате право да се откажете от поръчката в 14-дневен срок от подписване на доставения договор и/или доставка на заявената от Вас стока.
27. Отказът може да се направи, в My VIVACOM от секция Поръчки, или като подадете писмено искане.
28. Когато сте получили устройство, трябва да върнете същото в 14-дневен срок от датата на която сте информирали VIVACOM за отказа от поръчката, чрез изпращане на устройството по куриер, на адрес: П.к. 1231, София, ул. Петър Панайотов 18. за Е-магазин
29. Отказаната от клиента в 14-дневен срок услуга се прекратява, ако е била нова или се деактивира и се връщат условия по предходното споразумение, ако е извършена смяна на план.
30. При отказ в 14-дневния срок, от поръчка включваща услуга, клиентът дължи начисленото потребление от момента на активиране на услугата до прекратяването, както и месечните такси за периода. Ако поръчката е била за продължаване срока и/или промяна на тарифата на съществуваща услуга, след отказа се възстановяват старите условия за ползване на услугата, преди подаване на поръчката.
31. При деактивиране на смяна на план клиентът дължи начисленото потребление и месечните такси, преизчислени спрямо предходния план на клиента от момента на активиране на услугата до прекратяването ѝ.
32. Ако сте извършили плащане, преди подаване на отказа сумата ще Ви бъде възстановена в срок до 14 дни от получаване на отказа, а ако е доставена стока, след връщане на стоката.

Сумата се възстановява по картата с която е извършено плащането или по банкова сметка посочена от Вас, когато сте платили в брой при доставка. Банковата си сметка следва да посочите в заявлението за отказ.

33. Ако получено устройство не бъде върнато в срок или бъде върнато в увредено състояние, платените от клиента суми при първоначалната доставка, не се възстановяват, а ако то не е изплатено, клиентът ще дължи на VIVACOM стойността на устройството.
34. Информация за правото Ви на отказ ще получите и заедно с пратката от куриера.

Лични данни

35. За изпълнение на Вашата поръчка личните Ви данни ще се обработват съгласно политиката за поверителност на VIVACOM, по реда в действащото законодателство, за целите на изпълнение на поръчката, за кредитна оценка на клиента с цел получаване на отстъпки, крайни устройства на лизинг и др., както и с цел събиране на дължими от клиента суми.

Гаранционен срок

36. VIVACOM предоставя устройства с необходимите гаранционни документи и гаранция от 24 месеца от доставката на поръчката. Рекламации на устройство се приемат във всички VIVACOM магазини, срещу гаранционна карта и документ за продажбата. Посочените документи ще получите заедно с поръчаното устройство и следва да съхранявате за срока на гаранцията.

Други

37. За неуредените в тези условия въпроси се прилагат условията на индивидуалния договор и общите условия на VIVACOM за съответните услуги, както и действащото българско законодателство.