

VIVACOM NET SLIM
ОБЩИ УСЛОВИЯ
ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА
УСЛУГАТА VIVACOM NET SLIM
(прилагат се за абонати, сключили
договор преди 12.07.2017 г.,
в сила от 25.05.2018 г.)



Настоящите Общи условия за предоставяне на Услугата VIVACOM Net Slim 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 Net Slim (наричан по-долу за краткост „Договор“) включва:

· Тези Общи Условия за предоставяне на Услугата VIVACOM Net Slim, публикувани на уеб страницата на „БТК“ ЕАД – www.vivacom.bg и Спецификация на VIVACOM Net Slim услугите и ценова листа, неразделна част от Общите Условия;

· Заявление-Договор за ползване на Услугата VIVACOM Net Slim.

Настоящите Общи условия, част от Договора за предоставяне на Услугата VIVACOM Net Slim („Услугата“), уреждат условията, при които абонатите сключват Договор с VIVACOM за предоставянето на достъп до ИНТЕРНЕТ чрез VIVACOM Net Slim, както и необходимата поддръжка и профилактика на предоставената Услуга. Услугата се предоставя самостоятелно, без фиксирана гласова телефонна 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 си: 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 или правоотношението по повод ползваните услуги, 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. Заявлението-Договор за ползване на VIVACOM Net Slim Услуга се подписва от оторизиран служител на VIVACOM или оторизиран дистрибутор на VIVACOM и се предоставя на абоната. VIVACOM Net Slim Услуги Параметрите на VIVACOM Net Slim услугите и техните цени са описани в Спецификация на VIVACOM Net Slim услугите и ценова листа, които са неразделна част от настоящите Общи Условия и имат обвързваща сила за страните по Договора.

1. Предварителни задължения на VIVACOM

1.1. Наличност на Услугата

(Изм. в сила от 29.03.2012 г.) VIVACOM се задължава да предоставя актуализирана информация за наличността на Услугата и да информира абоната за изискванията за съвместимост на оборудването в срок до 20 (двадесет) дни от влизане в сила на Заявлението-Договор за Услугата.

1.2. Срок за инсталиране

(Изм. в сила от 29.03.2012 г.) VIVACOM ще положи всички усилия да предостави заявената Услуга на абоната в най-кратък срок, без това да оказва влияние върху съществуващата телефонна услуга. Срокът за инсталиране на Услугата е 30 (тридесет) работни дни от датата на влизане в сила на Договора за ползване на Услугата VIVACOM Net

1.3. Инженерно инсталиране на Услугата

Когато е избрана опцията Инженерно инсталиране на Услугата, VIVACOM ще изпрати инженер на VIVACOM в уговореното време на адреса, като специалистът на VIVACOM при пристигане ще се легитимира със служебна карта. Инженерът на VIVACOM 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 VIVACOM Net Slim не могат да бъдат конфигурирани /VIVACOM Net Slim услугите поддържат 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 помещениата 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 VIVACOM Net Slim. 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. (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 длъжностното лице по защита на данните и всяка друга информация, която Общият регламент за защита на личните данни изисква да бъде предоставена на абонатите, се съдържа в Политиката за поверителност и защита на личните данни в БТК, която е публикувана на интернет страницата на БТК – www.vivacom.bg и е налична в търговските обект на БТК („Политика за поверителност“)

2.3. Констативен протокол за предоставяне на техническо оборудване

2.3.1. Абонатът ще бъде на разположение, или при възможност ще упълномощи в писмена форма лице, което да приеме доставката на техническото оборудване и да подпише констативен протокол, на посочения адрес и в уговореното време или на постоянния адрес, където ще бъде инсталирана услугата VIVACOM Net Slim. 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.

2.3.2. 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.

2.3.3 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.

2.4. Ограничения при ползването на Услугата Услугата, предоставяна от VIVACOM, позволява достъп до Интернет на крайни абонати и не е поддържаща, нито позволява препродажба или предоставянето ѝ по търговски начин на трети лица. Абонатът се задължава да не препродава или предоставя под каквато и да е форма Услугата на трети лица.

3. Срок на Договора и влизане в сила

3.1. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Договорът за ползване на Услугата VIVACOM Net Slim 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.) VIVACOM има право да откаже да сключи индивидуален Договор за ползване на услугата VIVACOM Net Slim 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.

3.1.2. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) В определеният 7-дневен срок абонатът има право едностранно да прекрати договора, без да дължи неустойки като заяви това си желание лично или чрез надлежно упълномощен негов представител в същия търговски обект на VIVACOM, в който договорът е подписан, респективно при търговския представител, подписал договора от страна на VIVACOM.

3.2. Абонатът дължи заплащане на Услугата VIVACOM Net Slim от датата на подписване на констативния протокол по т.2.3.1.

3.3. Абонатът е съгласен да използва и заплаща Услугата VIVACOM Net Slim, в зависимост от избраната със Заявлението-Договор за ползване на Услугата VIVACOM Net Slim опция–безсрочен договор или договор за ползване на услугата за срок от 12 (дванадесет) или 24 (двадесет и четири) месеца, считано от датата на подписване на констативния протокол по т.2.3.1.

3.4. В случай, че в Договора не е посочено друго, след изтичане на избраната със Заявлението-Договор срок, същият се счита продължен за неопределен период от време, докато една от страните не уведоми другата с едномесечно писмено предизвестие за намерението си да прекрати ползването на Услугата.

3.4.1. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Договорът може да бъде продължен с нов срок само при наличието на изрично писмено съгласие от страна на абоната.

3.5. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) VIVACOM се задължава да уведоми абоната за изтичането на минималния срок на индивидуалния договор предварително, в срок най- малко 30 календарни дни.

4. Необходимо техническо оборудване

4.1. Изисквания при инженерно инсталиране на Услугата

(Изм., в сила от 29.03.2012 г.) За да използва Услугата, абонатът трябва да осигури посочените по-долу изисквания. От абоната зависи изпълнението на изискванията за срока на доставка на VIVACOM Net Slim с оглед осигуряването на надеждно функциониране на Услугата. ·Наличие на свободен меден чифт в рамките на вътрешното окабеляване на имота на абоната, като разстоянието между основната розетка, където услугата ще бъде инсталирана, и компютъра на абоната следва да е не по- голямо от 1 (един) м; ·Свободен електрически контакт на разстояние по-малко от 1 (един) м от мястото, където ще бъде инсталирана услугата; ·Персонален компютър с Ethernet интерфейс (мрежова карта), работещ с интернет софтуер.

4.2. (Изм., в сила от 29.03.2012 г.) Оборудване, което се предоставя от VIVACOM:

- Wi-Fi модем (крайно устройство) и електрически адаптор;
- ADSL сплитер и 2 телефонни кабела за свързване;
- Ethernet кабел за свързване на рутера с компютъра или суича;
- Брошура с инструкции и CD, показващи как се инсталира VIVACOM Net Slim.

За предоставеното от VIVACOM оборудване се изготвя и подписва Конститутивен протокол. Оборудването, предоставено от VIVACOM, остава собственост на VIVACOM. VIVACOM поддържа конфигурацията на VIVACOM Net Slim 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 откраданото, 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 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 Спецификацията на VIVACOM Net Slim услугите и ценовата листа за съответната VIVACOM Net Slim Услуга.

5а. (Изм. в сила от 01.08.2016 г.) Гарантиране на достъп до отворен интернет

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

5a.2. Дейността на БТК е приведена в съответствие с всички нормативни изисквания относно управление 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, дължината на медната линия от последната телефонна централа до крайния клиент 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 заявени от потребителя допълнителни услуги. БТК не носи отговорност за влошено качество на предоставяните услуги, което е в резултат от хардуерните и/или софтуерни характеристики на крайното устройство на потребителя или особености на неговото конкретно местоположение.

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, използваните или предоставените приложения или услуги и използваните крайни устройства. Извън това, БТК може да прилага разумни (прозрачни, недискриминационни и пропорционални, основани на обективно различни технически изисквания за качество на услугите на специфични категории трафик) мерки за управление на трафика. В тези мерки не се включва наблюдение на специфичното 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, ограничава, упражнява намеса, влошава качеството или да дискриминира специфично съдържание, приложения или услуги или специфични категории от тях), с изключение на случаите, когато това е необходимо, и докато трае необходимостта, с цел спазване на нормативни актове, актове на държавни органи, съдебни органи и други публични органи, както и спазване на мерки, предвидени със закон; с цел запазване сигурността и целостта на мрежата, крайните устройства и предоставяните услуги; за предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата и смекчаване на последствията от извънредни или временни претоварвания на мрежата. Предприетите мерки за управление на трафика може да засегнат неприкосновеността на личния живот и защитата на личните данни на потребителите съобразно приложимото законодателство.

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 Net Slim

6.1. (Изм., в сила от 29.03.2012 г.) 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 Месечен абонамент за използване на допълнителни услуги като например допълнителни електронни пощенски кутии.

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 Първата месечна сметка за предоставена VIVACOM Net Slim Услуга е дължима през месеца, следващ този, през който е активирана Услугата. С плащането на първата си месечна сметка за VIVACOM Net Slim услуги абонатът заплаща:

· инсталационна цена (ако има такава);

- частта от месечния абонамент за предоставената Услуга за дните от датата за начало на отчитане на сметките до края на месеца, през който се активира Услугата;
- пълен абонамент за 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.

6.4.2. 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).

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

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

6.5.2. VIVACOM ще издаде сметка на абоната за изискуемото плащане в сроковете по т.6.4.3 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 плащане на Услугите, за което предварително уведомява абонатите. При уведомяването VIVACOM съобразява възможността за запазване на 18- дневната продължителност на срока за плащане.

6.5.3. VIVACOM може да включи в месечната сметка и задължения за други услуги, предоставяни от БТК, извън обхвата на тези Общи условия (фиксирана гласова телефонна услуга, VIVACOM Net Slim 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.

6.5.4. 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), спецификация на услугата –всички неразделна част от настоящите Общи условия –на официалната си 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 на 1/365-та част от 9 процента от размера на неплатените в срок задължения, за всеки един ден закъснение след срока за плащане, до датата на окончателното плащане. Лихвите при забавено плащане на задълженията за плащане на услугите се включват в издадените първични счетоводни документи на отделен ред преди сумата за плащане.

6.7. (Изм., в сила от 29.03.2012 г.) Промяна на цените

6.7.1. Цените, посочени в Спецификацията на VIVACOM Net Slim, 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 (един) месец преди влизането им в сила.

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

6.7.1.3. Ако в горепосочения срок абонатът не изпрати предизвестие до 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 (ИПЦ, предходният месец = 100), натрупан за периода след последното определяне на съответната цена. С приемане на Общите условия абонатът се съгласява с методиката за корекция на цените, извършена при условията на настоящата т.6.7.2. В този случай т. 6.7.1 не се прилага.

7. Промяна на ползваната Услуга VIVACOM Net Slim

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

Освен когато индивидуален договор предвижда различен ред, абонати, които желаят да променят използваната от тях VIVACOM Net Slim Услуга могат да го направят само веднъж на всеки три месеца като сключат нов договор, който е безсрочен договор или договор за 12 (дванадесет) месеца, в зависимост от избраната в Заявлението- Договор опция, и се съгласяват с настоящите Общи условия. VIVACOM се съгласява да предостави избраната от абоната нов вид Услуга, в случаите когато това е възможно физически

и технически, както и когато липсват ограничения по действащ договор за ползване на Услугата. Всички параметри на Услугата, като електронни пощи, дисково пространство за уеб хостинг, статични IP адреси, и др. са предмет на промяна. При мигриране от Услуга с по-висока скорост към Услуга с по-ниска скорост, абонатът дължи допълнителна еднократна цена, според Спецификация на VIVACOM Net Slim услугите и ценова 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 инженерно 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 (дванадесет) месечен срок, определен в Договора на абоната с VIVACOM.

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

Абонатът може да промени срока на Договора си с VIVACOM след изтичане на определения първоначален минимален 12-месечен срок на ползване на услугата. Договорът с абоната може да бъде продължен с нов минимален срок само с изричното писмено съгласие на абоната.

7.4. Заместване на страна по Договора

Без предварително писмено съгласие за това от другата страна, никоя страна няма право да прехвърля всички или дори само отделни свои права и задължения по договора за ползване на VIVACOM Net Slim услуги. Прехвърлянето на всички или отделни права и задължения по този договор в рамките на предприятието, към което VIVACOM принадлежи, или на организация-правоприемник по силата на сливане или вливане, не изисква съгласието на другата страна.

8. Прекратяване на предоставянето на Услугата

8.1. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Предизвестие за прекратяване на Договора и предоставянето на Услугата
Абонатът може да иска прекратяване на Договора и на предоставянето на Услугата, без да обосновава причините за това, като подаде в VIVACOM 30-дневно писмено предизвестие за прекратяване преди изтичането на първоначално уговорения между страните срок или срокът, за който е продължен Договорът (при условията на т.3.4.1. от Общите условия). В този случай абонатът заплаща на VIVACOM сумата определена по реда на т.8.4. VIVACOM прекратява предоставянето на Услугата в срок от 30 (тридесет) дни от получаване 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 случай на значително и непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните и договорните 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 изпълнил задължението си в подходящия срок, договорът ще бъде прекратен.

8.2. Връщане на оборудването

Абонатът е длъжен по искане на VIVACOM 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.

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. V(Изм., в сила от 29.03.2012 г.) VIVACOM не отговаря пред абоната за:

- а. Липса на умения от страна на абоната да използва Услугата;
- б. Претенции от трети лица срещу абоната при и по повод ползване на Услугата;
- в. Щети и други вредоносни резултати, причинени от лошо или неправилно поддържане или експлоатация от страна на абоната на хардуера и софтуера на VIVACOM;
- г. Повреди по съединителните линии 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 формата на изображенията, както видеоизображенията, така и всички техни копия под всяка една форма, пренасяна чрез Услугата или получена при ползване на Услугата.
- 8.3.3. При временно спиране на Услугата поради аварийни ремонти на мрежата или поради настъпване на обстоятелствата по т. 5.4.6, продължили повече от срока за отстраняване по т. 5.3, за което VIVACOM е изцяло отговорна, месечният абонамент, дължим от абоната за ползване на Услугата, се намалява с пропорционалната част от абонамента, съответстваща на дните, през които не е предоставяна Услугата. В тези случаи един месец се счита за 30 (тридесет) календарни дни
- 8.3.4. Разпоредбата на т. 8.3.3 е приложима, само ако абонатът е уведомил VIVACOM, че не е бил в състояние да ползва Услугата и са налице основанията по т.8.3.3.

8.4. (изм., в сила от 13.01.2015 г.) 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 неустойка в размер на месечните абонаменти за услугите на срочен абонамент, за които Договорът се прекратява, по техния стандартен размер, без отстъпка, до изтичане на съответния срок. Задълженията на страните във връзка със споразумения за лизинг или продажба на изплащане стоки, сключени към Договора, се запазват и продължават своето действие до пълното им изпълнение между страните. В зависимост от датата на прекратяване, когато абонатът е физическо лице, максималният размер на неустойката за предсрочно прекратяване по тази клауза не може да надвишава:

- а) шесткратния размер на месечните абонаменти за услугите на срочен абонамент по техния стандартен размер без отстъпка – ако прекратяването е настъпило до 30 април 2015 г. включително;
- б) трикратния размер на месечните абонаменти за услугите на срочен абонамент по техния стандартен размер без отстъпка – ако прекратяването е настъпило на или след 1 май 2015 г. В тази хипотеза, в допълнение на неустойката за предсрочно прекратяване абонатът дължи на VIVACOM и възстановяване на част от стойността на отстъпките от абонаментните планове и от пазарните цени на устройствата (закупени или предоставени на лизинг), съответстваща на оставащия срок на договора.

8.5. Изключения

Абонатът няма да дължи на VIVACOM заплащане на оставащите месечни вноски до изтичането на минималния срок на Договора (12 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. (Изм., в сила от 29.03.2012 г.) Прекратяване на Услугата преди изтичане на избрания със Заявлението-Договор срок на ползване

Прекратяване на Услугата преди изтичане на избрания със Заявлението-Договор срок на ползване е допустимо 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 30б от Търговския закон;
- 8.6.3. В резултат на действия или актове на компетентни държавни органи, които водят до ограничаване правомощията или функциите на която и да и да било от страните, от всяка от страните с писмено уведомление;
- 8.6.4. При смърт или поставяне под запрещение на абоната, в случаите когато абонатът е физическо лице;
- 8.6.5. Ликвидация или обявяване в несъстоятелност на една от страните по Договора, считано от датата на влизане в сила на съответното решение;
- 8.6.6. Едностранно, с едномесечно уведомление от страна на VIVACOM при забавяне на плащане от страна на абоната;
- 8.6.7. Едностранно, без предизвестие от страна на VIVACOM, в случай, че абонатът не е отстранил нарушението на някое от задълженията си;
- 8.6.8. 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;
- 8.6.9. 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 допустимо повече от три пъти по време на договорния срок на ползване на Услугата.
- 8.6.10. 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;
- 8.6.11. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) В 7-дневен срок от подписване на индивидуалния договор абонатът има право едностранно да прекрати договора си с VIVACOM, без да дължи неустойка 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 същия търговски обект на VIVACOM, в който договорът е подписан, респективно при търговския представител, подписал договора от страна 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

9.1. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Всички спорове, възникнали във връзка с действителността, изпълнението, тълкуването или прекратяването на индивидуалния договор, ще бъдат решавани от страните в добронамерен тон чрез преговори, консултации и взаимноизгодни споразумения, а при непостигане на съгласие – или от Арбитражния съд за търговски и потребителски спорове към Сдружение „Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове“, гр.София при условията на неговия Правилник, или от съответния държавен съд при условията на ГПК, по избор на ищеца (страната, поискала решаване на спора). В случай, че ищецът подаде исквата си молба пред Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове към Сдружение „Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове“, гр.София, страните се съгласяват

спорът да се реши еднолично от арбитър от списъка на арбитрите, като арбитърът ще се определи от Председателя на арбитражния съд.

9.1а. (Изм. в сила от 01.08.2016 г.) Дейността на БТК 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.kzpz.bg, e-mail: adr.els@kzpz.bg. Ако спор, отнесен към БТК ЕАД, не е разрешен, абонатът може да потърси съдействие от помирителната комисия. Когато спорът се отнася до договори за онлайн продажби или услуги, съдействие за решаването му може да се получи от Електронната платформа за онлайн решаване на потребителски спорове: <http://ec.europa.eu/odr>. БТК ЕАД не се ангажира да ползва посочените органи.

9.2.Тълкуването на Договора между страните ще се извършва при следния ред на предпочитание: Заявлението-Договор за ползване на Услугата VIVACOM Net Slim, констативен протокол за предоставяне на техническо оборудване, допълнителни Заявки за предоставяне на Услугата VIVACOM Net Slim (ако има такива), Общи условия за предоставяне на Услугата VIVACOM Net Slim, като при няколко документа от един и същ вид, преимущество ще имат клаузите от документите с по-късна дата. По смисъла на настоящите Общи условия за писмено предизвестие/ уведомяване ще се счита писмо с обратна разписка или факс.



Главен директор
„Маркетинг“