

## ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЕ на ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ за предоставяне на услугата Vivasom TV (в сила от 10.05.2021 г.)

### **§1. Т. 2.4.1 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:**

„2.4.1. Услугата, предоставяна от Vivasom, позволява достъп до определени телевизионни програми на крайни потребители. Vivasom има право да променя съдържанието на предоставяните пакети с телевизионни канали. Vivasom ще уведоми Абоната за промените чрез интернет страницата си и рекламни материали. При отпадане на телевизионна програма от определен пакет с телевизионни програми, Абонатът – физическо лице, на този пакет има право да прекрати договора, без да дължи обезщетение и/или неустойка, като отправи едномесечно писмено предизвестие, освен когато разпространението на съответната отпаднала програма е преустановено на територията на страната.“

### **§2. В т. 8.3.2 се създава буква „е“ със следното съдържание:**

„е. За услугите по настоящите общи условия не се предлагат минимални нива на качество.“

### **§3. Създава се т. 10 със следното съдържание:**

„10. Жалби, молби и предложения

10.1. Когато изпитва проблем с ползването на услугите, Абонатът/Ползвателят следва незабавно да уведоми Vivasom за това на телефон за обслужване на клиенти 123, през електронната форма за контакт с дружеството на [vivasom.bg](http://vivasom.bg) или в удобен за него магазин на дружеството. При разглеждане на оплакването за технически проблем и за целите на отстраняването на установен такъв, Vivasom извършва дистанционни проверки, консултации и посещения на място при необходимост.

10.2. Адресираните до Vivasom жалби, молби и предложения се разглеждат и решават от Vivasom не по-късно от един месец от получаването им, като жалбоподателят се информира писмено за резултата.

10.3. При спазване на действащата правна уредба относно защитата на личните данни, Vivasom поддържа и съхранява регистри на всички жалби, молби и предложения, за които се прилага това условие, както и отговорите по тях за срок от 24 месеца.

10.4. Жалбите, молбите, предложенията и рекламациите, включително относно услуги по обслужването и поддържането на предоставяните от предприятието услуги се подават на място в търговската мрежа на Vivasom или чрез интернет страницата на дружеството на адрес [vivasom.bg](http://vivasom.bg). Постъпилите жалби, молби, предложения и рекламации се завеждат във входящ регистър и се разглеждат по реда на постъпването им.“