

## **ОБЩИ УСЛОВИЯ (ОУ) ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА TooWay**

Договорът на "Българска телекомуникационна компания" АД (VIVACOM или БТК) с Потребителя за предоставяне на Услугата TooWay (наричан по-долу за краткост „Договор“) включва:

- Тези Общи Условия за предоставяне на Услугата TooWay, публикувани на уеб страницата на „VIVACOM“ [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg) и Спецификация на TooWay услугите и ценова листа, неразделна част от Общите Условия;
- Заявление/Договор за ползване на Услугата TooWay.

Настоящите Общи условия, част от Договора за предоставяне на Услугата TooWay („Услугата“), уреждат условията, при които потребителите сключват Договор с VIVACOM за предоставянето на достъп до Интернет чрез сателит - TooWay, както и необходимата поддръжка и профилактика на предоставената Услуга.

Общите условия и техните изменения влизат в сила от датата на публикуването им на уеб страницата на VIVACOM [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg) и имат действие спрямо всички Потребители, които към датата на влизане в сила на Общите условия или техните изменения използват предоставяната Услуга. Всеки Потребител има право да прекрати индивидуалния Договор без санкции в срок до един месец от влизането в сила на промени в настоящите Общи условия. Последното не се прилага, когато промените в Общите условия произтичат от приложимото законодателство, от акт на компетентен орган или предвиждат по-благоприятни клаузи за Потребителите, както и когато в индивидуалния Договор са включени отстъпки по отношение на съответния Потребител.

Услугата TooWay представлява достъп до Интернет чрез сателит.

Параметрите на TooWay услугите и техните цени са описани в Спецификация на TooWay услугите и ценова листа, които са неразделна част от настоящите Общи Условия и имат обвързваща сила за страните по Договора.

### **1. Заявяване и инсталиране на Услугата**

#### **1.1. Заявяване**

Потребителят подписва Заявление/Договор по образец на VIVACOM, в което се определят вида и срока на Услугата избрани от Потребителя и други специфични условия за предоставяне на Услугата.

Заявлението/Договор за ползване на TooWay услуга се попълва и подписва от оторизиран служител на VIVACOM или оторизиран дистрибутор на VIVACOM и се предоставя на Потребителя.

Заявлението/Договор се предоставя на Потребителя и се подписва от него на място в магазина на VIVACOM, където се заявява услугата или при доставка на оборудването и инсталиране на услугата, когато тя е заявена по телефон или чрез интернет страницата на VIVACOM.

#### **1.2. Срок за инсталиране**

VIVACOM ще положи всички усилия, за да предостави заявената Услуга на Потребителя в най-кратък срок, но не по-късно от 20 работни дни.

### 1.3. Инсталиране на Услугата

VIVACOM ще изпрати свой технически специалист в уговореното време на адреса, посочен от Потребителя, като специалистът при пристигане ще се легитимира със служебна карта.

Специалистът конфигурира само предварително заявения брой и вид Услуги.

При инженерното инсталиране на Услугата специалистът се задължава да не уврежда помещенията на Потребителя, както и движимите вещи, намиращи се в тях.

Преди да напусне адреса, специалистът трябва да покаже на Потребителя как работи инсталираната Услуга.

Услугата TooWay е базирана на спътниково разпространение, което осигурява достъпност до услугата на цялата територия на страната. Въпреки това е възможно поради специфични обстоятелства, на конкретно определено място приемането на спътников сигнал да е възпрепятствано или по друга причина достъпа до услугата да е невъзможен. В случай че при инсталиране на Услугата се констатира, че достъпа до нея е невъзможен, това се отразява в констативен протокол, като договорът между Клиента и VIVACOM се счита за прекратен.

## 2. Предварителни задължения на Потребителя

### 2.1. Предоставяне на информация

Потребителят предоставя на VIVACOM достоверна информация и документ за самоличност, както и други необходими документи преди подписването на Заявлението/Договор за ползване на Услугата TooWay.

### 2.2. Лични данни

2.2.1. Потребителят се съгласява БТК да събира, предоставя и обработва, в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство, лични данни с оглед на предоставяне на Услугата, включително за целите на събиране или прехвърляне на дължимите от потребителите суми към БТК, както и за индивидуалното определяне на кредитния лимит и извършване на кредитна оценка на абонатите на БТК. БТК 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.

2.2.2. Предоставянето на лични данни от БТК на трети лица по реда на т. 11 се извършва след преценка за всеки конкретен случай относно необходимостта от нейното предоставяне.

2.2.3. Потребителят се съгласява БТК да предоставя лични данни, в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство на трети лица, негови подизпълнители с оглед предоставяне на Услугата, например за подобряване на обслужването на клиентите, в това число предлагане и предоставяне на услуги. Потребителят се съгласява БТК да предоставя лични данни 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 БТК, включително партньорските дистрибуторски мрежи, когато това е необходимо за осигуряване на обслужването и реализиране на правата и интересите на Потребителя, както и когато това е необходимо за реализиране правата и интересите на БТК, включително с цел събиране на неизплатени задължения от Потребителя.

### 2.3. Констативен протокол за предоставяне на услугата и техническото оборудване

- 2.3.1. Потребителят следва да бъде на разположение и да присъства лично при доставката на оборудването или да упълномощи в писмена форма лице, което да приеме доставката на техническото оборудване и да подпише констативен протокол за инсталиране на Услугата, на адреса, където ще бъде инсталирана услугата TooWay, както и Заявление/Договор за ползване на Услугата TooWay в случаите, когато Услугата е заявена през оператор или през интернет. В случай, че Потребителят не осигури достъп или изрично не упълномощи 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. Потребителят е длъжен да подпише документите, които се изискват за предоставяне на Услугата.
- 2.3.3. Когато Потребителят 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, Договорът не поражда действие и VIVACOM се освобождава от задълженията по него.

### 2.4. Ограничения при ползването на Услугата

- 2.4.1. Услугата, предоставяна от VIVACOM, позволява достъп до Интернет на крайни потребители.
- 2.4.2. Потребителят няма право да препродава или предоставя под каквато и да е форма ползването на Услугата на трети лица.

## 3. Срок на Договора и влизане в сила

- 3.1. Договорът между Потребителя и VIVACOM за предоставяне на Услугата TooWay влиза в сила от датата на подписване на Заявлението/Договор за ползване на Услугата TooWay.
- 3.2. Услугата се предоставя от датата на подписване на Констативния протокол.
- 3.3. Потребителят е съгласен да използва и заплаща Услугата TooWay, в зависимост от избраната със Заявлението/Договор за ползване на Услугата TooWay опция за 12 (дванадесет) или 24 (двадесет и четири) месеца, считано от датата на подписване на Констативния протокол.
- 3.4. В случай, че в Договора не е посочено друго, след изтичане на избрания със Заявлението/Договор срок, същият автоматично се продължава за нов срок от 1 (един) месец, докато една от страните не уведоми другата за намерението си да прекрати ползването на Услугата преди изтичане на първоначално уговорения срок или съответния срок, за който е продължен Договорът.

## 4. Необходимо техническо оборудване

### 4.1. Изисквания за инсталиране на Услугата

За да използва Услугата, Потребителят трябва да осигури посочените по-долу изисквания. От Потребителя зависи изпълнението на изискванията за срока на инсталиране на TooWay с оглед осигуряването на надеждно функциониране на Услугата.

- Свободен електрически контакт, на разстояние по-малко от 1 м от мястото, където ще бъде инсталирана Услугата;
- Персонален компютър или друго мрежово устройство с възможност за комуникация по протокол Ethernet и IP адресиране;
- Място достъпно за обслужване за монтаж и последваща поддръжка на сателитната антена;
- Трасе за преминаване на кабела от сателитната антена до сателитния модем.

#### 4.2. Оборудване, което Потребителят трябва осигури

За ползване на услугата, Потребителят трябва да осигури необходимото VSAT базирано на технологията Surfbeam 2™ на ViaSat Inc. В тази връзка, по предмета на настоящия документ, VIVACOM не носи никаква отговорност пред Потребителя за елементи и проблеми, свързани с инсталацията на оборудването, освен ако оборудването е доставено и инсталирано от VIVACOM.

### 5. Задължения на страните след инсталиране на Услугата

#### 5.1. Промяна в предоставените данни

Потребителят 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 Услугата

VIVACOM се задължава да отстранява в рамките на съществуващите технически и производствени възможности в работно време неизправности, възникнали при предоставяне на Услугата, за да се поддържа Услугата с необходимото качество. Срокът за отстраняване на повреди е до 10 (десет) работни дни от заявяването им. Този срок е приложим само в случай, че Потребителят е осигурил достъп на специалист от VIVACOM за установяване на неизправността.

#### 5.3. Временно спиране на предоставянето на Услугата

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. Повреда или смущения в мрежата за достъп до Интернет 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. При заменяне или отстраняване на повреди в оборудването, предоставено от VIVACOM, от страна на Потребителя;
- 5.3.4. При настъпване на обстоятелства на непреодолима сила до отпадането им;
- 5.3.5. Когато Потребителят ползва Услугата по начин, който затруднява или пречи на нормалната работа на други потребители на VIVACOM или им причинява вреди;
- 5.3.6. Когато Потребителят забавя плащането на Услугата след определената крайна дата на плащане (падежа);
- 5.3.7. Когато Потребителят предоставя Услугата на трети лица или извърши друго нарушение на ограниченията по т. 2.4 от тези Общи условия.

## **6. Система за отчитане на сметките на Услугата TooWay**

### 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 Потребителят приема, че Услугата е инсталирана, оборудването е поставено на място и Услугата работи правилно.

### 6.2. Цените, които Потребителят дължи са:

- 6.2.1. Инсталационна цена;
- 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.

### 6.5. Месечен абонамент

#### 6.5.1. Първа месечна сметка

Първата месечна сметка за предоставена TooWay Услуга е дължима през отчетния период, следващ този, през който е активирана Услугата. С плащането на първата си месечна сметка за TooWay Услуга Потребителят заплаща:

- инсталационна цена (ако има такава съгласно Заявката/Договора);
- частта от месечния абонамент за предоставената Услуга за дните от датата на започване на отчитане на сметките до края на отчетния период, през който се активира Услугата;
- пълен абонамент за отчетния период след активиране на Услугата и месечна цена за използвани от Потребителя допълнителни услуги.

#### 6.5.2. Втора месечна сметка

Втората и следващите месечни сметки ще включват пълен месечен абонамент за Услугата и цена за използване на допълнителни услуги.

#### 6.5.3. Предоставените услуги се отчитат на следните отчетни периоди в зависимост от датата по т.6.1:

- 6.5.3.1. от 1 - во число на календарния месец до последно число включително на същия календарен месец;
- 6.5.3.2. от 8 - мо число на календарния месец до 7 - мо число включително на следващия календарен месец;
- 6.5.3.3. от 15- то число на календарния месец до 14 - то число включително на следващия календарен месец;
- 6.5.3.4. от 22-ро число на календарния месец до 21 - ро число включително на следващия календарен месец.

### 6.6. Плащане на Услугата

6.6.1. Потребителят е длъжен да заплати всички дължими суми в определените в издадената от VIVACOM сметка срокове. Ако не е посочено друго срокът за плащане е 18 календарни дни след края на отчетния период.

6.6.2. Плащането на задълженията на Потребителя, посочени тук, ще се счита за извършено на датата на получаване на пълната сума, посочена в сметката на Потребителя, 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 Потребителя.

6.6.3. VIVACOM ще издаде сметка на Потребителя за изискуемото плащане в сроковете по т.6.5.3 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 заплащане на Услугите, за което предварително уведомява потребителите. При уведомяването VIVACOM съобразява възможността за запазване на 18-дневната продължителност на срока за плащане.

## 6.7. Неплащане

В случай, че Потребителят не е платил за Услугата след определената за плащане дата, VIVACOM ще спре да предоставя Услугата на Потребителя, без да го уведомява за това. При незаплащане на дължимите суми в определените за това срокове, Потребителят 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.

## 6.8. Промяна на цените

Цените, посочени в Спецификация на TooWay услугите и ценова листа, неразделна част от настоящите Общи условия, могат да бъдат променяни едностранно от VIVACOM при следните условия:

- 6.8.1. VIVACOM ще уведомява Потребителя като публикува промяната на цените в един ежедневник и/или на Уеб страницата си в срок от 1 (един) месец преди влизането им в сила, като:
  - 6.8.1.1. В този случай Потребителят има право да изпрати писмено предизвестие за прекратяване ползването на Услугата преди новите цени да влязат в сила;
  - 6.8.1.2. Ако в горепосочения срок Потребителят 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.6.8.1.

## 7. Промяна на ползваната Услуга TooWay

### 7.1. Промяна от един VIVACOM TooWay пакет към друг

Освен когато индивидуален договор предвижда различен ред, потребители, които желаят да променят ползваната Услуга от един TooWay пакет към друг, могат да го направят само веднъж в рамките на един отчетен период, като не се позволява избор на по-нисък месечен абонамент от използвания в момента. VIVACOM се съгласява да предостави избраната от Потребителя нов вид Услуга, само в случаите когато това е възможно, както и когато липсват ограничения по действащ договор за ползване на Услугата.

При промяна на ползваната Услуга от един TooWay пакет към друг, според случая и съгласно действащата ценова листа, на Потребителя може да бъде поискана допълнителна еднократна цена, според Спецификация на TooWay услугите и ценова листа.

### 7.2. Преместване на адреса, на който се ползва Услугата

В случаите, когато Потребителят желае да премести ползването на Услугата на нов адрес, това е допустимо само със съгласие на VIVACOM, като се дължи допълнителна цена за инсталиране.

В случаите, когато Потребителят желае да прекрати ползването на Услугата поради промяна на адреса си, той е длъжен да заплати всички задължения във връзка с едностранно предсрочно прекратяване на Договора на Потребителя с VIVACOM.

### 7.3. Промяна на срока на Договора

Потребителят може да промени срока на Договора си с VIVACOM след изтичане на определения първоначален срок в Договора, освен ако промяната е за по-дълъг срок, за което Потребителят подписва ново Заявление/Договор за ползване на Услугата TooWay за съответния по-дълъг срок.

## 8. Прекратяване на предоставянето на Услугата

### 8.1. Предизвестие за прекратяване на предоставянето на Услугата

Потребителят може да иска прекратяване на предоставянето на Услугата, без да обосновава причините за това, като заяви в VIVACOM с писмено известие, поне един месец предварително, желанието си за прекратяване. VIVACOM прекратява предоставянето на Услугата веднага след изтичане на срока на горепосоченото писмено предизвестие. В случай, че Потребителят прекрати Договора, преди изтичането на първоначално уговорения между страните срок или срока, за който е продължен Договорът (при условията предвидени в индивидуалния Договор и/или на т.3.4 от Общите условия), Потребителят заплаща на VIVACOM сумата, определена по реда на т.8.4.

### 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 Потребителя за:

а. Липса на умения от страна на Потребителя да използва Услугата;

б. Претенции от трети лица срещу Потребителя при и по повод ползване на Услугата;

в. Вреди, причинени от лошо или неправилно поддържане или експлоатация от страна на Потребителя на оборудването, предоставено му от VIVACOM;

г. Повреди извън мрежата и контрола на VIVACOM;

д. VIVACOM не отговаря за вреди, причинени на трети лица при използване на Услугата от Потребителите, както и използването на Услугата за незаконни цели по какъвто и да е начин или извършването на незаконни действия чрез Услугата. VIVACOM не носи отговорност за данните, пренасяни чрез Услугата.

8.3.3. При временно спиране на Услугата поради аварийни ремонти на мрежата, продължили повече от срока за отстраняване по т. 5.2, , за което VIVACOM е изцяло отговорно, или поради настъпване на обстоятелствата по т. 5.3.4, месечният абонамент, дължим от Потребителя 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. Клаузата на т. 8.3.3 е приложима, само ако Потребителят 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 Потребителя

Ако Потребителят прекрати ползването на Услугата TooWay преди изтичането на изборния със Заявлението/Договор за ползване на Услугата TooWay срок от 12 (дванадесет) или 24 (двадесет и четири) месеца или срокът, за който е продължен Договорът (при условията предвидени в индивидуалния Договор и/или на т.3.4 от Общите условия), Потребителят дължи на VIVACOM неустойка в размер на месечните абонаменти до изтичане на съответния срок.

#### 8.5. Изключения

Потребителят 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 изборния със Заявлението/Договор срок на ползване

Прекратяване на Услугата преди изтичане на изборния 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, които трайно препятстват предоставяне на Услугата;
- 8.6.3. В резултат на действия или актове на компетентни държавни органи, които водят до ограничаване възможността за предоставяне на Услугата, от всяка от страните с писмено уведомление;
- 8.6.4. При смърт или поставяне под запрещение на Потребителя;
- 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 писмено уведомление от страна на VIVACOM при забавяне на плащане от страна на Потребителя с повече от 10 (десет) дни от определения срок за плащане;
- 8.6.7. Едностранно, без предизвестие от страна на VIVACOM, в случай, че Потребителя 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 Потребителя за прекратяване на Договора като посочи причината за липса на техническа възможност;
- 8.6.9. Едностранно от страна на Потребителя, 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. Общи положения

С приемане на настоящите Общи условия, Потребителят 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 Потребителят 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 TooWay услугата, например за целите на събиране на дължимите от Потребителя суми към VIVACOM, както и за индивидуалното определяне на кредитния лимит и извършване на кредитна оценка на Потребителя на VIVACOM, както и за изчисляване броя на потребителите на Услугата. VIVACOM се задължава да обработва, използва и съхранява тези лични данни, гарантирайки тяхната конфиденциалност. Потребителя 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 Потребителя, както и когато това е необходимо за реализиране правата и интересите на VIVACOM, включително с цел събиране на неизплатени задължения по договора. VIVACOM не носи отговорност за точността и верността на информацията, предоставена от кредитни или други институции за извършване на кредитна оценка.

За всички неуредени в Общите условия за предоставяне на Услугата TooWay въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

При възникване на спорове, страните полагат всички възможни усилия за доброволното им уреждане на основа на съвместно сътрудничество и взаимно разбирателство. Когато това се окаже невъзможно, всяка една от страните може да отнесе спора за решаване от компетентния български съд.

Тълкуването на Договора между страните ще се извършва при следния ред на предпочитание: Заявлението/Договор за ползване на Услугата TooWay, констативен протокол за предоставяне на техническо оборудване и инсталиране на Услугата, заявки за предоставяне на допълнителни услуги към Услугата TooWay (ако има такива), Общи условия за предоставяне на Услугата TooWay, като при няколко документа от един и същ вид, предимство 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.

В случай, че някоя от клаузите на настоящите Общи условия се окаже недействителна, това няма да окаже въздействие върху валидността на всички останали.

Настоящите Общи условия за предоставяне на Услугата TooWay са изготвени от "Българска телекомуникационна компания" АД, със седалище и адрес на управление гр. София, бул. „Цариградско шосе“ 115И, вписано в Търговския регистър на Агенцията по вписванията, ЕИК 831642181, ДДС № BG831642181.