

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА VIVA IPTV GO (IPTV в чужда мрежа)

(в сила от 01.01.2025 г. и приложими за абонати, сключили договор на и след 10.05.2021 г.)

Настоящите Общи условия за предоставяне на Услугата VIVA IPTV GO (IPTV в чужда мрежа) са изготвени от “Виваком България” ЕАД (Vivacom, Виваком), със седалище и адрес на управление гр. София, бул. „Цариградско шосе” 115И, ЕИК 831642181.

Договорът на Vivacom с Абоната за предоставяне на Услугата VIVA IPTV GO (IPTV в чужда мрежа) (наричан по-долу за краткост „Договор”) включва:

- Тези Общи Условия за предоставяне на Услугата VIVA IPTV GO (IPTV в чужда мрежа), публикувани на интернет страницата на Vivacom - www.vivacom.bg;

- Заявление/Договор за ползване на Услугата VIVA IPTV GO (IPTV в чужда мрежа). Настоящите Общи условия, част от Договора за предоставяне на Услугата VIVA IPTV GO (IPTV в чужда мрежа) („Услугата”), уреждат условията, при които Абонатите сключват Договор с Vivacom за предоставянето на достъп до телевизионни и при наличие на техническа възможност - радио програми – VIVA IPTV GO (IPTV в чужда мрежа). Измененията на настоящите Общи условия се обявяват и влизат в сила при спазване на изискванията на Закона за електронните съобщения. Услугата VIVA IPTV GO (IPTV в чужда мрежа) представлява разпространение на телевизионни и при наличие на техническа възможност - радио програми, допълнителна информация, приложения, осигуряващи достъп до съдържание от някои интернет сайтове, чрез платформа за интерактивна телевизия базирана на IP свързаност. Параметрите на VIVA IPTV GO (IPTV в чужда мрежа) услугите и техните цени са описани в съответните индивидуални договори за предоставяне на Услугата.

1. Заявяване на Услугата

1.1. Абонатът подписва Заявление/Договор по образец на Vivacom, в което се определят вида и срока на Услугата, избрани от Абоната и други специфични условия за предоставяне на Услугата. Заявлението/Договор за ползване на услугата VIVA IPTV GO (IPTV в чужда мрежа) се попълва и подписва от оторизиран служител на Vivacom или оторизиран дистрибутор на Vivacom и се предоставя на Абоната. Заявлението/Договор се предоставя на Абоната и се подписва от него или упълномощено от него лице на място в магазина на Vivacom, където се заявява Услугата и се получава оборудването, необходимо за ползването ѝ или се предоставя от куриер при доставката му след заявка през интернет страницата на Vivacom или друг дистанционен канал за продажба.

1.2. Допълнителни услуги

Услугата VIVA IPTV GO (IPTV в чужда мрежа) и платформата за предоставянето ѝ осигуряват възможност за заявяване на допълнителни услуги, срещу заплащане на единична цена или абонамент за определен срок. Тези допълнителни услуги се описват в индивидуалните договори или се обявяват по подходящ начин от Vivacom. Поръчването и/или абонирането за някои от допълнителните услуги може да се извършва чрез интерактивно меню, управлявано от Абоната чрез телевизионния приемник и оборудването предоставено от Vivacom. За целта Vivacom осигурява на Абоната индивидуално потребителско име и парола (ПИН), с които се удостоверяват извършените заявки, чрез посочените функции на Услугата. Абонатът отговаря за опазване на конфиденциалността на предоставените му потребителско име и парола. Всички действия извършени чрез тях, включително през

допълнителни потребителски профили, създадени с ползването им, ще се считат за извършени от името на Абоната, с негово съгласие, до доказване на противното от Абоната. Абонатът дължи заплащане на заявените чрез предоставените му потребителско име и парола услуги и съдържание, за периода, в който са били предоставяни от Vivacom, докато не заяви изрично отказ от същите.

1.3. 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 10 (десет) работни дни от подаване на Заявлението/Договор за Услугата.

Услугата VIVA IPTV GO (IPTV в чужда мрежа) е базирана на разпространение на уникален или общ стриминг сигнал по IP свързаност, като осигурява достъпност до услугата само на територията на страната, без значение от доставчика на интернет свързаност. Качеството на Услугата е в зависимост от параметрите на мрежата на конкретния доставчик на интернет свързаност като минималната скорост за работа на Услугата е download от 10Mbps. В зависимост от техническите параметри на свързаността, може да няма техническа възможност за предоставяне само на част от пакетите или част от съдържанието, разпространявано чрез платформата.

2. Предварителни задължения на Абоната

2.1. Предоставяне на информация преди подписването на Заявлението/Договор за ползване на Услугата VIVA IPTV GO (IPTV в чужда мрежа), Абонатът предоставя на Vivacom достоверна информация, документ за самоличност, а за юридически лица и документ удостоверяващ актуалния правен статус и представителна власт на дружеството, както и други необходими документи преди подписването на Заявлението/Договор за ползване на Услугата. С попълване на Заявлението/Договор и свързаните с него документи, Абонатът се счита за запознат с необходимостта от налична интернет свързаност, без значение от доставчика за ползване на Услугата.

2.2. Констативен протокол за предоставяне на услугата и техническото оборудване

2.2.1. Абонатът следва да приеме лично в магазин или доставката на техническото оборудване и да подпише констативен протокол за получаване на оборудването за ползване на Услугата, както и Заявление/Договор за ползване.

2.2.2. Абонатът е длъжен да подпише документите, които се изискват за предоставяне на Услугата.

2.3. Ограничения при ползването на Услугата

2.3.1. (изм. в сила от 10.05.2021 г.) Услугата, предоставяна от Vivacom, позволява достъп до определени телевизионни програми на крайни потребители. Vivacom има право да променя съдържанието на предоставяните пакети с телевизионни канали, както и броя и вида на видео съдържанието в пакетите от платформата за Видео по поръчка, ако такова е налично. Vivacom 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.

2.3.2.1. Абонат – физическо лице няма право да препродава или предоставя под каквато и да е форма ползването на Услугата и/или предоставеното от Vivacom оборудване на трети лица извън кръга на членовете на неговото домакинство.

2.3.2.2. Абонат – юридическо лице няма право да препродава, да излъчва или да позволява излъчване на програмата в места с публичен достъп, или да използва по какъвто и да било начин услугата за търговски цели като гарантира, че Услугата ще се ползва в помещения с

ограничен достъп, предназначени за трайно ползване от конкретни физически лица.

2.3.3. С подписване на Заявлението/Договор за ползване на Услугата VIVA IPTV GO (IPTV в чужда мрежа). Абонатът декларира, че Услугата няма да бъде ползвана в обществени или публични зони или места включително хотелски лобита, барове, ресторанти или обществени площади, както и всякакви помещения или места, експлоатирани с търговска цел или такива, които имат социално или друго обществено предназначение, което предполага публично и/или масово разпространение, включително хотели, мотели, пансиони, затвори, болници, частни клиники и други подобни функционални структури, (всяко "Място, обитаемо от много хора"), които приемат телевизионните канали, видео съдържание и приложения, включени в Услугата.

2.3.4. Абонатът няма право да записва на други устройства и носители съдържание, предоставяно чрез IPTV платформата, както и да го изменя и разпространява допълнително по какъвто и да било начин. 3. Срок на Договора и влизане в сила

3.1. Договорът между Абоната и Vivacom за предоставяне на услугата VIVA IPTV GO (IPTV в чужда мрежа) влиза в сила 7 (седем) календарни дни след датата на подписване на Заявлението/Договор за ползване на Услугата VIVA IPTV GO (IPTV в чужда мрежа), освен ако Абонатът изрично не е заявил писмено желание Договорът да влезе в сила незабавно. В случай, че договорът не е влязъл в сила незабавно след подписването му, Потребителят има право да го прекрати едностранно в седемдневния срок, 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 потребител, 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. Услугата се предоставя от датата на подписване на Констативния протокол съгласно т.2.4. от настоящите Общи условия.

3.4. Абонатът е съгласен да използва и заплаща услугата VIVA IPTV GO (IPTV в чужда мрежа), в зависимост от избраната със Заявлението/Договор за ползване на услугата VIVA IPTV GO (IPTV в чужда мрежа) опция, за 12 (дванадесет), 24 (двадесет и четири) месеца, считано от датата на подписване на Констативния протокол по т.2.4.

3.5. В случай, че в Договора не е посочено друго, след изтичане на избрания със Заявлението/Договор срок, същият автоматично се продължава за неопределен срок.

3.6. Vivacom уведомява абонатите си за изтичането на срока на индивидуалните им Договори за ползване на Услугата най-късно 1 месец преди това.

4. Необходимо техническо оборудване

4.1. Изисквания за инсталиране на Услугата: За да използва Услугата, Абонатът трябва да осигури посочените по-долу изисквания. От Абоната зависи изпълнението на изискванията за срока на инсталиране на VIVA IPTV GO (IPTV в чужда мрежа) с оглед осигуряването на надеждно функциониране на Услугата.

- Свободен електрически контакт и разклонител, на разстояние по-малко от 1 м от мястото, където ще бъде инсталирана Услугата;
- Телевизионен приемник, който да има поне един от следните интерфейси HDMI, SCART, RCA или YPbPr;

4.2. Оборудване (крайно устройство и допълнителни елементи), което се предоставя от Vivacom

- Крайно устройство–приемник за IPTV (с включено дистанционно, батерии, захранващ адаптер, кабели – RCA и/или SCART, Ethernet, HDMI и инструкции за инсталиране), модел

Vivacom НРН07.

- Друго, съгласно индивидуалния договор.

За предоставеното от Vivacom оборудване се изготвя и подписва Констативен протокол. Оборудването, предоставено от Vivacom, остава собственост на Vivacom, за срока на договора. Vivacom поддържа конфигурацията на VIVA IPTV GO (IPTV в чужда мрежа) оборудването, като на Абоната не се предоставя достъп да конфигурира сам това оборудване. Абонатът има право да заяви до 1 допълнителен приемник по всяко време на действие на договора за предоставяне на VIVA IPTV GO (IPTV в чужда мрежа) услугата, в случай че техническите параметри на линията отговарят на скоростта, обявена в 1.3. за всеки един IPTV приемник. В случай че Абонатът се откаже от ползването на допълнителен приемник, Абонатът може да заяви това, като върне същия в магазин на Vivacom. Приемникът следва да се върне в комплект с всички елементи, с които е получен. В случай че Абонатът не може да върне пълния пакет оборудване, той дължи неустойка в размер на стойността му, съгласно действащата ценова листа на Vivacom. След отказ и връщане на допълнителен приемник Абонатът няма право да заявява повторно друг допълнителен приемник до изтичане на минималния срок на ползване на услугата по индивидуалния договор.

4.3. Влияние на VIVA IPTV GO върху използваната фиксирана или мобилна мрежа за достъп до интернет

VIVA IPTV GO черпи от включения обем данни за използване на интернет услуга и може да затрудни достъпа на Абоната до интернет чрез използваната мрежа на доставчика на интернет услугата.

5. Задължения на страните след предоставяне 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 оборудване от механични повреди и кражби и да го съхранява от момента на получаването му на място и по начин, гарантиращи надеждно предоставяне на Услугата. Vivacom не е отговорна за щети, нанесени на имуществото на Абоната и/или на трети лица от същото оборудване.

5.2.2. В случай на кражба или при повреда, причинена от Абоната, Vivacom предоставя друго оборудване, като Абонатът е отговорен пред Vivacom за стойността на загубеното оборудване или нанесените му повреди. В този случай Vivacom ще предостави ново оборудване срещу заплащане на стойността му от Абоната. Изключение са случаите, в които кражбата е установена с акт от съответните български власти и Vivacom е уведомена за това в рамките на 7 (седем) дни след горепосочения акт. Абонатът дължи допълнителна инсталационна цена за 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 вреди.

5.3. 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, 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 мрежата за разпространяване на телевизионните програми 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. При заменяне или 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 вреди;

5.4.6. Когато телевизионна програма не е достъпна от мрежата на Vivacom до осигуряване на такъв достъп;

5.4.7. (изм. в сила от 01.09.2023 г.) Когато Абонатът забавя плащането на Услугата след определената крайна дата на плащане (падежа), като Vivacom известява Абоната за факта на забавянето и му предоставя допълнителен срок за плащане не по-кратък от 30 дни;

5.4.8. Когато Абонатът предоставя Услугата на трети лица или извърши друго нарушение на ограниченията по т. 2.5 от тези Общи условия.

5.4.9. По отношение възможността за заявяване на съдържание през платформата за Видео по поръчка, Vivacom може да ограничи допълнителното заявяване на такова съдържание над определен обем и стойност по своя преценка. Абонатът има право да поиска временно спиране на предоставянето на услугата, като заяви това писмено в магазин на Vivacom или се обади на телефона за обслужване на клиенти 123. Абонатът може да прекъсва услугата общо до 6 месеца в рамките на една година, без значение на броя на прекъсванията, като през периода на прекъсване се преустановява подаването на всякакъв сигнал, както и се прекъсва достъпа до съхранена информация от платформата. Срокът на договора се удължава със срока за който е била спряна услугата. Абонатът може да прекрати предварително заявения срок на прекратяване по негово изискване като посети магазин на Vivacom или се обади на телефона за обслужване на клиенти 123. При възстановяване на Услугата се подновяват всички допълнителни услуги, за които Абонатът се е абонира по силата на сключения договор или впоследствие през интерактивното меню.

6. Система за отчитане на сметките на Услугата VIVA IPTV GO (IPTV в чужда мрежа)

6.1. Начална дата за отчитане на сметки

Отчитането на сметки ще започне от датата на активиране и предоставяне на Услугата с подписане на Констативния протокол, което предполага, че Абонатът приема, че Услугата е активирана, оборудването е предоставено и Услугата работи правилно. Отчитането на сметки за допълнителни услуги, заявени по-късно в магазин на Vivacom, по телефон или през интернет страницата на Vivacom, започва от датата на активиране на услугите или от деня на заявяването им.

6.2. Цените, които Абонатът дължи са:

6.2.1. Инсталационна цена и еднократна цена за включване на Услугата;

6.2.2. Месечен абонамент за използване на Услугата;

6.2.3. Месечен абонамент за използване на допълнителни услуги като например допълнителни приемници, допълнителни пакети с ТВ канали;

6.2.4. Стойността на допълнително заявеното съдържание чрез услугите „Видео по

поръчка". 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 интернет страница: www.vivacom.bg

6.3. Еднократна цена за включване на Услугата. Когато е дължима инсталационна цена, тя ще бъде заплатена с първата месечна сметка, отчетена след началната дата за отчитане на сметките, посочена по-горе. Когато е дължима еднократна цена за включване на Услугата, тя се начислява при заявяване на Услугата.

6.4. Цена за оборудване абонатът заплаща за предоставеното от Vivacom оборудване при сключване на безсрочен договор.

6.5. Месечен абонамент

6.5.1. Първа месечна сметка Първата месечна сметка за предоставена VIVA IPTV GO (IPTV в чужда мрежа) услуга е дължима през отчетния период, следващ този, през който е активирана Услугата. С плащането на първата си месечна сметка за Услуга VIVA IPTV GO (IPTV в чужда мрежа) Абонатът заплаща:

- инсталационна цена и цената по т. 6.4 (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, месечна цена за използвани от Абоната допълнителни услуги и цената на допълнително заявено съдържание чрез услугите „Видео по поръчка“.

6.5.2. Втора месечна сметка Втората и следващите месечни сметки ще включват пълен месечен абонамент за Услугата, цена за допълнителни услуги и цената на допълнително заявени съдържание и услуги (ако има такива).

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. Абонатът 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 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.

6.6.3. (изм. в сила от 01.09.2023 г.) Vivacom издава сметките на Абоната за изискуемите плащания в сроковете по т. 6.5.3 всеки месец и ги изпраща на адреса, определен в индивидуалния договор, и/или електронния адрес, изрично посочен от Абоната, и/или чрез други средства за комуникация, посочени в тези общи условия или в индивидуалния договор. Ако Vivacom е осигурило алтернативен достъп, включително в електронен вид, до месечните сметки за ползваните услуги, неполучаването на сметките по предходното изречение не освобождава абоната от задължението за плащане в определения срок. Vivacom може да определя и други периоди и срокове на отчитане и заплащане на Услугите,

за което предварително уведомява абонатите. При уведомяването Vivacom съобразява възможността за запазване на 18- дневната продължителност на срока за плащане.

6.7. Неплащане

(изм. в сила от 01.09.2023 г.) Ако абонатът не заплати задълженията в срока, в който е следвало да се извърши плащането на ползваните услуги, Виваком го уведомява, като дава подходящ допълнителен срок за изпълнение, който не може да бъде по-кратък от 30 дни, след изтичането на който предоставянето на услугата може да бъде прекратено, ако абонатът не е платил задължението в предоставения допълнителен срок. 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.

6.8. Промяна на цените (в сила от 01.01.2025 г.)

Не по-често от веднъж в рамките на една календарна година Виваком 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 предходната календарна година. С приемане на Общите условия Абонатът се съгласява с методиката за корекция на цените, извършена при условията на настоящата т. 6.8.

По отношение на Абонат – физическо лице, Виваком извършва индексация, само когато стойността на индекса надвишава 1.5%. Цените на услугите, ползвани от Абонат-физическо лице, подлежат на намаление с процента на отчетената годишна дефлация (отрицателен индекс), когато в резултат на натрупването на месечния индекс на потребителските цени през предходната календарна година е отчетена дефлация, надвишаваща 1.5%. Когато индексацията води до увеличение на цените, в срок до един месец от обявената начална дата на индексация Абонатът – физическо лице има право да прекрати договора за съответната услуга без да дължи посочените в договора неустойки за предсрочно прекратяване, като в този случай следва да възстанови на Виваком 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 на стоки се запазват и продължават своето действие до пълното им изпълнение между страните. Виваком уведомява абонатите си за началната дата на предстоящото индексирание на цените чрез публикация на интернет страницата си и поне в един ежедневник и/или чрез кратко текстово съобщение (SMS) и/или електронна поща и/или по друг подходящ начин.

Виваком има право да определи абонаментни планове и/или цени на услуги, които са изключени от обхвата на индексацията, както при инфлация, така и при дефлация. Информацията за тези абонаментни планове и/или цени се публикува на интернет страницата на Виваком. 6.9. Начин на плащане Начините за заплащане на цената за услугата са публикувани на интернет страницата на Vivacom и се предоставят с всяка издадена месечна сметка.

6.9.1. Допълнителни услуги

6.9.1.1. Поръчването и/или абонирането за някои от допълнителните услуги може да се извършва чрез интерактивно меню, управлявано от Потребителя чрез приложението, предоставено от Vivacom, и чрез потребителското име и парола, с които се е регистрирал в него или по други, предварително обявени от Vivacom начини.

6.9.1.2. Vivacom има право да променя съдържанието на предоставяните пакети с телевизионни програми, както и броя и вида на видео съдържанието в пакетите от

платформата за Видео по поръчка. Vivacom ще уведоми Потребителя за промените чрез интернет сайта си и рекламни материали.

7. Промяна на ползваната Услуга VIVA IPTV GO (IPTV в чужда мрежа)

7.1. Мигриране от един вид Услуга към друг

Освен когато индивидуалния договор предвижда различен ред, абонати, които желаят да мигрират от един VIVA IPTV GO (IPTV в чужда мрежа) пакет към друг, могат да го направят само веднъж в рамките на един отчетен период, като Vivacom се съгласява да предостави избраната от Абоната нов вид Услуга, в случаите когато това е възможно, както и когато липсват ограничения по действащ договор за ползване на Услугата. При мигриране от един към друг вид Услуга, според случая и съгласно действащата ценова листа, на Абоната може да бъде поискана допълнителна еднократна цена.

7.2. Промяна на срока на Договора

Абонатът може да промени срока на Договора си за ползване на услугата VIVA IPTV GO (IPTV в чужда мрежа) след изтичане на определения първоначален срок в Договора, за което Абонатът подписва ново Заявление/Договор или допълнително споразумение за ползване на Услугата за съответния нов срок.

7.2. Промяна на адреса, на който се ползва Услугата

Абонатът може неограничено да променя адреса, на който използва Услугата, като спазва клаузите на Договора и настоящите Общи условия.

8. Прекратяване на предоставянето на Услугата

8.1. Предизвестие за прекратяване на предоставянето на Услугата

Абонатът може да иска прекратяване на предоставянето на Услугата, без да обосновава причините за това, като заяви в обект на Vivacom с писмено известие, поне един месец предварително, желанието си за прекратяване и върне в посочения едномесечен срок предоставеното оборудване (пълен комплект). Vivacom прекратява предоставянето на Услугата след изтичане на срока на горепосоченото писмено предизвестие. В случай, че Абонатът не върне предоставеното за срока на Договора оборудване, дължи неустойка в размер на стойността на съответното оборудване съгласно ценовата листа на Vivacom. В случай, че Абонатът 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.3.6 от Общите условия), Абонатът заплаща на Vivacom сумата, определена по реда на т.8.4.

8.2. 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.

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 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. Вреди, причинени от лошо или неправилно поддържане или експлоатация от страна на Абоната на оборудването, предоставено му от Vivacom;
- г. (изм. в сила от 01.09.2023 г.) Повреди по мрежата за пренос на телевизионните и радио-програми на други оператори, които правят технически невъзможно предоставянето на Услугата, както и за всички други случаи при които прекъсването на излъчването на програма се дължи на обстоятелства извън мрежата и контрола на Vivacom;

д. Vivacom не отговаря за вреди, причинени на трети лица при използване на Услугата от Абоната, 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 съдържанието на телевизионните програми, пренасяни чрез Услугата, мултимедийното съдържание предоставяно чрез платформата за Видео по поръчка и съдържанието от интернет страниците, достъпни чрез приложенията от Услугата;

е. (в сила от 10.05.2021 г.) За услугите по настоящите общи условия не се предлагат минимални нива на качество.

8.3.3. При временно спиране на Услугата поради аварийни ремонти на мрежата, продължили повече от срока за отстраняване по т. 5.3, за което Vivacom е изцяло отговорно, 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. Клаузата 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. Отговорност на Абоната (Изм., в сила от 03.01.2025 г.) Ако споразумение за услуги на срочен абонамент, включително за допълнителни услуги, бъде прекратено преди изтичане на уговорения срок по искане или вина на абоната, включително при неплащане на дължими суми:

- абонат - юридическо лице дължи неустойка в размер на всички месечни абонаменти, включително за допълнителни услуги със срочен абонамент, по техния стандартен размер, без отстъпка, за периода от прекратяване до изтичане на уговорения минимален срок.

- абонат - физическо лице дължи неустойка в размер на оставащите до края на срока на договора, но не повече от трикратния им размер, месечни абонаменти, включително за допълнителни услуги, по техния стандартен размер без отстъпка. Когато, с оглед срока на споразумението, абонат- физическо лице е ползвал отстъпки от абонаментните планове и/или от пазарните цени на устройствата (закупени или предоставени на лизинг), „Виваком България“ ЕАД има право да претендира и връщане на част от стойността на получените до предсрочното прекратяване отстъпки, съответстваща на съотношението между оставащия и уговорения минимален срок на договора. Дължимата за връщане част от получените отстъпки се изчислява като тяхната обща стойност се умножи по коефициент, определен по следната формула: „ $K = Co/См$ “, където „ K “ е коефициентът, по който се умножава общата стойност на получените до прекратяването отстъпки, „ Co “ е оставащият срок на договора в дни, а „ $См$ “ е уговореният срок на договора в дни.

8.5. 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.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 избрания със Заявлението/Договор срок на ползване

Прекратяване на Услугата преди изтичане на избрания 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 пречат за 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 Абоната;
- 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. (изм. в сила от 01.09.2023 г.) Едностранно от страна на Vivacom при неизпълнение на задължението на Абоната за плащане в допълнително предоставения по т. 5.4.7. срок; 8.6.7. (изм. в сила от 01.09.2023 г.) Едностранно от страна на Vivacom, в случай, че Абонатът не е отстранил нарушението на някое от другите си задължения в подходящ срок, посочен от Vivacom;
- 8.6.8. Едностранно, 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 допуснато повече от три пъти по време на договорения 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;

9. Общи положения

9.1. За всички неуредени в Общите условия за предоставяне на услугата VIVA IPTV GO (IPTV в чужда мрежа) въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

9.2. 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 - от съответния държавен съд при условията на ГПК.

9.3. Дейността на Виваком България 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.kzpr.bg, e-mail: adr.els@kzpr.bg. Ако спор, отнесен към Виваком България ЕАД, не е разрешен, потребителят 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>. Виваком България ЕАД не се ангажира да ползва посочените органи.

9.4. Тълкуването на Договора между страните ще се извършва при следния ред на предпочитане: Заявлението/Договор за ползване на Услугата VIVA IPTV GO (IPTV в чужда мрежа), констативен протокол за предоставяне на техническо оборудване и инсталиране на Услугата, заявки за предоставяне на допълнителни услуги към Услугата VIVA IPTV GO (IPTV в чужда мрежа) (ако има такива), Общи условия за предоставяне на Услугата VIVA IPTV GO (IPTV в чужда мрежа), като при няколко документа от един и същ вид, предимство ще имат клаузите от документите с по-късна дата.

9.5. По смисъла на настоящите Общи условия за писмено предизвестие/уведомяване ще се счита писмо с обратна разписка или факс.

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

9.7. По отношение на въпроси свързани с фиксирани гласови услуги, Vivacom Net и Fiber net услуги, предоставяни по съобщителната линия ползвана за Услугата VIVA IPTV GO (IPTV в чужда мрежа) се прилагат съответно, действащите общи условия на Vivacom за всяка от

посочените услуги. Всякакви въпроси от страна на Потребителя относно предоставянето на услугата, цени и условията на плащане, тарифни планове, технически проблеми, промяна на адреса за предоставяне на услугата, прекратяване на правоотношенията, поддръжка и др. могат да се отправят на телефона за Обслужване на клиенти (123) денонощно, 7 (седем) дни в седмицата, както и във всеки търговски център на Vivacom.

10. (в сила от 10.05.2021 г.) Жалби, молби и предложения

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

10.2. Адресираните до Vivacom жалби, молби и предложения се разглеждат и решават от Vivacom 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, Vivacom 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 Vivacom или чрез интернет страницата на дружеството на адрес www.vivacom.bg. Постъпилите жалби, молби, предложения и рекламации се завеждат във входящ регистър и се разглеждат по реда на постъпването им.

11. (нова в сила от 01.09.2023 г.) Лични данни на Абоната (в тази точка потребител – физическо лице)

При и по повод сключването и изпълнението на индивидуален договор с потребител, който е физическо лице, Vivacom може да събира следните лични данни, съгласно предвиденото в Закона за електронните съобщения:

За целите на идентификация, осигуряване на точността на данните, както и за предотвратяване на злоупотреби:

три имена, единен граждански номер и адрес, а за чуждестранни лица - личен номер; информация, необходима за допълнителната идентификация на потребителя или крайния ползвател, когато индивидуалният договор се сключва неписъствено;

данни за вида, номера, датата, мястото и органа на издаване на представения личен документ, с който се идентифицира потребителят;

данни за контакт с потребителя по електронен път; освен за връзка с потребителя, Vivacom може да използва тези данни за изпращане на съобщения за маркетинг и реклама на негови собствени сходни продукти или услуги, като дава възможност на всеки потребител безвъзмездно и по лесен начин да изрази несъгласие в момента на сключване на индивидуалния договор и след това;

други данни, необходими за предоставяне на услугите.

Съгласно Закона за електронните съобщения, при предоставяне на услуги на потребителите – физически лица - Vivacom може да обработва и следните данни:

трафични данни – данни, необходими за предоставяне на електронни съобщителни услуги, за таксуване, за формиране на сметките на потребителите, както и за доказване на тяхната достоверност;

данни, необходими за изготвяне на данъчни фактури, детайлизирани сметки и детайлизирани справки;

При и по повод сключване на индивидуални договори и предоставяне на услуги Vivacom

обработка личните данни за потребителите – физически лица, в качеството си на администратор по смисъла на Регламент (ЕС) 2016/679 на европейския парламент и на съвета от 27 април 2016 година 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 относно защитата на данните или ОРЗД).

Обработването на лични данни от страна на Vivacom се осъществява под надзора на Комисия за защита на личните данни (КЗЛД) – София 1592, бул. „Проф. Цветан Лазаров“ № 2.

Потребителите – физически лица – имат следните права по ОРЗД:

Информираност във връзка с обработването на личните им данни;

Достъп до личните им данни, в което обаче не се включва правото на получаване на копия на документи или на други носители с обработваните лични данни;

Коригиране на личните им данни, ако са неточни;

Изтриване на личните им данни;

Ограничаване на обработването на личните им данни;

Възражение спрямо обработването на личните им данни, когато същото се извършва на основание легитимен интерес;

Право на защита по съдебен или административен ред (пред КЗЛД), в случай, че правата им по ОРЗД са били нарушени.

Vivacom поддържа и предоставя на потребителите – физически лица – пълна и актуална информация във връзка с обработването на лични данни на потребителите – физически лица – в „Политика за поверителност и защита на личните данни, обработвани във „Виваком България“ ЕАД при и по повод предоставянето на електронни съобщителни услуги“ (“Политика”), публикувана на vivacom.bg, като при всяко изменение на Политиката Vivacom се задължава да публикува нейното актуално съдържание на интернет страницата си. В Политиката са описани:

категиите лични данни, както и съответните цели за тяхното обработване;

правните основания за обработване на лични данни;

информация за източника на личните данни – в случай че Vivacom получава данни от трети лица;

съществуването на автоматизирано вземане на решения, включващо профилиране;

сроковете за съхранение на лични данни или критериите за тяхното определяне;

получателите или категориите получатели на лични данни;

координатите за връзка с Vivacom и определеното от него длъжностно лице по защита на данните;

условията и начините за упражняване на правата по ОРЗД, в това число за правото на жалба до КЗЛД;

друга информация, предвидена в ОРЗД.

Директор „Продукти и услуги“