

ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЕ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ

за уреждане на взаимоотношенията между "БТК" ЕАД и Абонатите и Потребителите на електронни съобщителни услуги, предоставяни чрез обществената електронна съобщителна подвижна клетъчна мрежа по стандарт GSM, по стандарт UMTS и по стандарт LTE (в сила от 10.05.2021 г.)

§1. Заглавието на Общите условия се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

„ОБЩИ УСЛОВИЯ

за уреждане на взаимоотношенията между "Българска телекомуникационна компания" ЕАД и Абонатите и Потребителите на електронни съобщителни услуги, предоставяни чрез обществените мобилни наземни мрежи на „Българска телекомуникационна компания“ ЕАД“

§2. Т. 1 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

„1. С тези Общи условия се определят реда, условията и сроковете за предоставяне на електронни съобщителни услуги на Абонати и Потребители чрез обществените мобилни наземни мрежи на "Българска телекомуникационна компания" ЕАД (БТК), наричани по-долу „Мрежата“ или „Мрежите“.“

§3. Т. 2 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

„2. „Българска телекомуникационна компания“ ЕАД (БТК), със седалище и адрес на управление гр. София, бул. "Цариградско шосе" №115 И, ЕИК 831642181, ДДС № BG831642181, електронен адрес vivascom.bg, притежаващо: Разрешение № 01388/08.04.2009 г. за ползване на радиочестотен спектър в обхвата 900 MHz и 1800 MHz; Разрешение № 01389/08.04.2009 г. за ползване на радиочестотен спектър в обхват 2 GHz и Разрешение № 01391/08.04.2009 г. – за ползване на номера, за осъществяване на обществени електронни съобщения.“

§4. Т. 13.1 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

„13.1. Всички мобилни електронни съобщителни услуги, съгласно приложимите стандарти и технологичните възможности на мобилните наземни мрежи (Услуги), съобразно търговската политика на БТК, въз основа на тарифен план или допълнителен пакет, които дават възможност за ползване на Услуги и при наличие на съвместимо крайно устройство и съвместима SIM карта. Конкретният избор на пакета услуги се определя от всеки Абонат при подписването на индивидуалния договор;“

§5. Точка 13.1а се отменя;

§6. Т. 13.2.1 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

„13.2.1. Безплатен достъп до услуги за осъществяване на спешни повиквания към службите „Спешна медицинска помощ“, Национална служба „Полиция“ и Национална служба „Пожарна и аварийна безопасност“. БТК няма да предоставя достъп до услуги за спешни повиквания след датата на прекратяване на договора или след изтичане на срока по 140.2. При спешни повиквания към национални номера и към единния европейски номер за спешни повиквания „112“ БТК предоставя на оператора на 112 информация за местоположението на викация краен Потребител, съгласно определение в закона критерии. Повреди в мрежата на дружеството, претоварването ѝ и планирани прекъсвания за целите на изграждането и/или поддържането на Мрежата могат да бъдат пречка за достъп до услуги за спешни повиквания.“

§7. Създава се нова т. 13.3 със следното съдържание:

„13.3. Средства за следене на разходите за потребление, включително:

13.3.1. справочен инструмент на официалната интернет страница и мобилното приложение на БТК;

13.3.2. с обаждане на телефонен номер за обслужване на клиенти;

13.3.3. месечна сметка (фактура);

13.3.4. подробно извлечение (детайлизирана справка) от фактура при наличие на техническа възможност и при условия, определени в Ценовата листа на БТК.“

§8. Точка 15.1 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

„15.1. Да осигурява достъп до Мрежата и предоставяни чрез нея услуги чрез закупуване от Потребители на пакети от предплатени услуги. Услугите в обхвата на пакета предплатени услуги се определят в съответствие със стандартите, спецификите и капацитетата на Мрежата и вида на закупения пакет. Цена за ползваните услуги се заплаща при закупуване на пакета, съобразно ценовата листа на БТК.“

§9. Т. 17 основна (преди т. 17.1.1) се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

„17. БТК предлага специализирани планове за хора с увреждания, информацията за които е достъпна и се актуализира на vivasom.bg, секция Полезни връзки, и в магазинната мрежа на дружеството. БТК препоръчва на своите абонати да изтеглят информацията за специализираните планове за хора с увреждания при сключване на договор по настоящите Общи условия за целите на документацията, бъдещи справки и непроменено възпроизвеждане.“

§10. В т. 68.1 думите „В срок до 31.12.2009 г.“ се заличават.

§11. Създава се т. 76а със следното съдържание:

„76а. БТК има право да изисква депозити и други финансови гаранции от Абоната. Правилата за определянето им и условията по тях се определят в Политиката за кредитна оценка на БТК. Политиката за кредитна оценка се публикува на официалната интернет страница на БТК vivasom.bg, секция Общи условия, раздел Други.“

§12. Т. 81.5 се отменя.

§13. Т. 81.6 става т. 81.5, като се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

„81.5. Когато Потребител на предплатена услуга не предостави данните за идентифициране съгласно т. 68.1., предплатената услуга не се предоставя, а ако е предоставена - се спира. В периода до изтичане на срока/периода на валидност на предплатената услуга, БТК подновява или активира услугата само след предоставяне на данните за идентифициране.“

§14. Т. 89 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

„89. БТК се задължава да изгради и поддържа Мрежите при качество на обслужване в съответствие с Раздел XV от тези общи условия. При сключване на договор БТК осигурява информация за покритието на Мрежите, която може да бъде открита и на страницата на дружеството в Интернет.“

§15. Т. 1016.6 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

„1016.6. 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, включително, но не само:

- блокиране на IP адреси или диапазони от тях, когато са добре известни източници на посегателства;
- блокиране на IP адреси, от които произлиза текущо посегателство или са обект на текущо посегателство;
- блокиране на IP адреси/услуги за достъп до интернет, които демонстрират подозрително поведение (напр. неразрешена комуникация с компоненти на мрежата, смяна на адреси с цел прикриване на идентичността им);

- блокиране на IP адреси, когато са налице ясни признаци, че са част от мрежа от софтуерни приложения или компютри, които работят в автономен режим и имат за цел кражба на лични данни (бот мрежа);
- блокиране на определени номера на портове, които представляват заплаха за сигурността и целостта на мрежата.

В тези мерки не се включва наблюдение на специфично съдържание и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото.“

§16. Т. 109.4 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

„109.4. Цената на: а) всички осъществени повиквания в зависимост от тяхната продължителност, тарифна зона и избрания абонаментен план; б) всички услуги на Мрежата, използвани от Абоната; в) (Неприложимо за входящи разговори в ЕС, съгласно Регламент 531/2012) всички осъществени входящи разговори при разговори чрез чужда GSM мобилна мрежа (роуминг) или ползване на други услуги чрез такава мрежа, като в този случай Абонатът се разплаща с БТК за използваните услуги.“

§17. Т. 114 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

„114. Цените на предоставените от БТК услуги се определят, изменят и допълват по реда на Закона за електронните съобщения. БТК предоставя актуална информация за предлаганите нови услуги, както и информация за цени и ценови пакети по предлаганите услуги, за приложимите тарифи и такси, включително за поддръжка, както и за възможните начини на плащане, включително и относно разликите в разходите, произтичащи от различните начини на плащане, на своята Интернет страница, както и във всички свои търговски центрове.“

§18. Т. 115.7 се отменя.

§19. Т. 115.8 става т. 115.7, като се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

„115.7. В случай че Абонатът на БТК бъде обслужен от друга мобилна мрежа (роуминг), той се разплаща с БТК.“

§20. Т. 115.9 и т. 115.10 стават съответно т. 115.8 и 115.9.

§21. Т. 118.3 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

„118.3. Във финансовата граница на потребление могат да се включват както дължими суми за ползвани услуги, така и всички други суми, дължими от потребителя като неустойки, обезщетения, лизингови вноски, субсидии и други. В нея се включват задълженията за потребление в роуминг с изключение на потреблението на данни в роуминг, по отношение на което се прилага самостоятелна финансова граница по т. 118а.3. Финансова граница на потребление се смята за достигната, когато сумарно дължимите от потребител суми се изравнят или надминат определения размер на финансова граница на потребление, независимо от факта как тези суми са разпределени като задължения между отделните SIM карти, регистрирано в системата на БТК на база ЕГН и БУЛСТАТ/ЕИК съответно при потребител – физическо лице и потребител – юридическо лице.“

§22. Създава се нова т. 118.3а със следното съдържание:

„118.3а. Когато под един клиентски номер се фактурират повече от една услуги с определени максимални финансови граници, БТК прилага спрямо тях обща максимална финансова граница, равна на сбора от максималните финансови граници на отделните услуги, освен ако е уговорено друго.“

§23. Създава се нова т. 118а със следното съдържание:

„118а.1. За абонаментните планове, при които преносът на данни се тарифира на единица пренесени данни (килобайт, мегабайт или гигабайт), БТК прилага максимална граница от 60 лв. с ДДС за потребление на данни за период на фактуриране от един месец.

118а.2. Максималната граница за потребление на данни по т. 118а.1. се прилага приоритетно пред максималната финансова граница по т. 116.

118а.3. Към потреблението на данни в роуминг се прилага самостоятелен лимит от 115 лв. с ДДС, независимо от максималната финансова граница и лимитът за данни в страната.“

§24. Създава се нова т. 133а със следното съдържание:

„133а. Когато изпитва проблем с ползването на услугите, Абонатът/Ползвателят следва незабавно да уведоми БТК за това на телефон за обслужване на клиенти 123, през електронната форма за контакт с дружеството на 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, БТК извършва дистанционни проверки, консултации и посещения на място при необходимост.“

§25. Създава се нова т. 136а със следното съдържание:

„136а. Жалбите на потребители относно правото им на достъп до интернет се подават, разглеждат и решават в съответствие с Процедурата за разрешаване на случаите на жалби на крайни потребители относно правото на достъп до интернет, достъпна на vivacom.bg, секция Общи условия, раздел Други.“

§26. Т. 138 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

„138. При изменение на тези Общи условия БТК се задължава да информира Абонатите не по-късно от 30 дни преди влизането им в сила чрез страницата на предприятието в Интернет и чрез представянето им на видно място в търговските им обекти или по друг подходящ начин. В допълнение, БТК се задължава да уведоми Абоната и чрез кратко текстово съобщение (SMS), което може да бъде съхранено на телефонния апарат на Абоната, а Абонатът има право да прекрати индивидуалния договор без санкции в срок до един месец от влизане в сила на изменението, освен ако те са изключително в негов интерес, или са от административен характер и нямат неблагоприятно въздействие за него, или не засягат ползвани от него услуги, или са пряко наложени от действащото законодателство, от правото на Европейския съюз или от компетентен орган.“

§27. Т. 145 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

„145. БТК поддържа качество на обслужване на предоставяните електронни съобщителни услуги съгласно изискванията на съответното разрешение за ползване на радиочестотен спектър и в зависимост от ползваната мрежа. БТК не предлага минимални нива на качество на услугите.“

§28. Раздел XVII „Приложимо право. Допълнителни разпоредби“ се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

„Раздел XVII ПРИЛОЖИМО ПРАВО. ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

148.1 При прилагане и тълкуване на Общите условия ще се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

148.2 БТК предлага мобилни услуги съгласно Разрешенията, посочени в т. 2 от Раздел I на настоящите Общи условия.

148.3 Тези Общи условия трябва да бъдат приложени за уреждане на отношенията между БТК и Потребителите на електронни съобщителни услуги, предоставени чрез обществените мобилни наземни мрежи на БТК.

148.4 БТК има правото да активира достъпа до Мрежата и предоставянето на услугите, като се позовава на договора за абонамент или на базата на предплатено ползване на услуги.“

ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЕ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ

за уреждане на взаимоотношенията между "БТК" ЕАД и Абонатите на услуги, предоставяни чрез обществената фиксирана електронна съобщителна мрежа на дружеството (в сила от 10.05.2021 г.)

§1. Т. 7.1. се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

„7.1. 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 БТК, подадено в някой от търговските центрове на дружеството. В този случай прекратяването на договора е без санкции за абонатите, с изключение на случаите, в които промените са изключително в интерес на абонатите, или са от административен характер и нямат неблагоприятно въздействие за тях, или не засягат ползвани от тях услуги, или са пряко наложени от действащото законодателство, от правото на Европейския съюз или от компетентен орган.“

§2. Т. 22.1 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

„22.1. Спешните повиквания са електронни съобщителни услуги, предоставени безвъзмездно от БТК, които дават възможност за достъп на всеки краен потребител или абонат до услуги за спешни повиквания към национални номера и към единния европейски номер за спешни повиквания "112". Повреди в Мрежата на дружеството, претоварването ѝ и планирани прекъсвания за целите на изграждането и/или поддържането на Мрежата могат да бъдат пречка за достъп до услуги за спешни повиквания.“

§3. Създава се т. 23а със следното съдържание:

„23а. Информацията за специализираните планове за хора с увреждания, предлагани от БТК, е достъпна и се актуализира на vivasot.bg, секция Полезни връзки, и в магазинната мрежа на дружеството. БТК препоръчва на своите абонати да изтеглят информацията за специализираните планове за хора с увреждания при сключване на договор по настоящите Общи условия за целите на документацията, бъдещи справки и непроменено възпроизвеждане.“

§4. Създава се т. 34а със следното съдържание:

„34а. БТК предоставя средства за следене на разходите за потребление, включително:

34а.1. справочен инструмент на официалната интернет страница и мобилното приложение на БТК;

34а.2. с обаждане на телефонен номер за обслужване на клиенти;

34а.3. месечна сметка (фактура);

34а.4. подробно извлечение (детайлизирана справка) от фактура при наличие на техническа възможност и при условия, определени в Ценовата листа на БТК.“

§5. Т. 35.4 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

„35.4. БТК предоставя актуална информация за цени и ценови пакети и нови услуги, за приложимите тарифи и такси, включително за поддръжка, както и за предлаганите начини на плащане на своята Интернет страница и във всеки търговски център. При промяна на цените от страна на БТК, същите се публикуват на интернет страницата на дружеството 1 (един) месец преди влизането им в сила.“

§6. Създава се т. 45а със следното съдържание:

„45а. Правилата за определяне на депозити и други финансови гаранции, които се дължат от крайния ползвател по искане на предприятието, и условията по тях се определят в Политиката за кредитна оценка на БТК. Политиката за кредитна оценка се публикува на официалната интернет страница на БТК vivasot.bg, секция Общи условия, раздел Други.“

§7. Създава се т. 48а със следното съдържание:

„48а. Когато изпитва проблем с ползването на услугите, Абонатът/Ползвателят следва незабавно да уведоми БТК за това на телефон за обслужване на клиенти 123, през електронната форма за контакт с дружеството на vivascom.bg или в удобен за него магазин на дружеството. При разглеждане на оплакването за технически проблем и за целите на отстраняването на установен такъв, БТК извършва дистанционни проверки, консултации и посещения на място при необходимост.“

§8. В Раздел XVII „Определения“, дефиницията на „Максимална финансова граница на потребление“ се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

„„Максималната финансова граница на потребление“ определя максималния размер на стойността на ползваните от абонатите телефонни услуги преди БТК да пристъпи към изискване на плащане или преди да уведоми абонатите, че ползваните от тях услуги ще бъдат ограничени до извършването на плащане. Месечните максимални финансови граници на потребление включват фактурираните и настоящите задължения /нефактурирани задължения/ към БТК. Във финансовата граница на потребление могат да се включват както дължими суми за ползвани услуги, така и всички други суми, дължими от потребителя като неустойки, обезщетения, лизингови вноски, субсидии и други. Когато под един клиентски номер се фактурират повече от една услуги с определени максимални финансови граници,

ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЕ на ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ

за предоставяне на услугата Виртуален мобилен номер
(в сила от 10.05.2021 г.)

§1. Т. 4.2 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

„4.2. 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 индивидуалния си писмен договор или правоотношението по повод ползването от тях 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, с изключение на случаите, в които промените са изключително в негов интерес, или са от административен характер и нямат неблагоприятно въздействие за него, или не засягат ползвани от него услуги, или са пряко наложени от действащото законодателство, от правото на Европейския съюз или от компетентен орган. Vivacom уведомява крайните потребители 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.“

§2. Т. 12 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

„12. Vivacom може да въведе ползване на услуги чрез Мрежата за определена сума (максимална финансова граница на потребление), чийто размер се определя от Vivacom. Във финансовата граница на потребление могат да се включват както дължими суми за ползвани услуги, така и всички други суми, дължими от потребителя като неустойки, обезщетения, лизингови вноски, субсидии и други. Когато под един клиентски номер се фактурират повече от една услуги с определени максимални финансови граници, Vivacom прилага спрямо тях обща максимална финансова граница, равна на сбора от максималните финансови граници на отделните услуги, освен ако е уговорено друго.“

§3. Създава се т 17а. със следното съдържание:

„17а. Vivacom предлага специализирани планове за хора с увреждания, информацията за които е достъпна и се актуализира на vivasom.bg, секция Полезни връзки, и в магазинната мрежа на дружеството. Vivacom препоръчва на своите абонати да изтеглят информацията за специализираните планове за хора с увреждания при сключване на договор по настоящите Общи условия за целите на документацията, бъдещи справки и непроменено възпроизвеждане.“

§4. Т. 22.1 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

„22.1. От Виртуалния мобилен номер могат да се провеждат изходящи разговори към мрежи на национални оператори, към номера за спешни повиквания 112, 150, 160 и 166 и международни повиквания. При спешни повиквания към национални номера и към единния европейски номер за спешни повиквания „112“ Vivacom предоставя на оператора на 112 информация за местоположението на викация краен потребител. Не се допуска промяна на местоположението на викация от абонатите на Vivacom. Vivacom предоставя на викация абонат CLI, като не променя въведените от викация абонат настройки, с изключение на повиквания към номера за спешни услуги 112, 150, 160 и 166. Повреди в мрежата на дружеството, претоварването ѝ и планирани прекъсвания за целите на изграждането и/или поддържането на Мрежата могат да бъдат пречка за достъп до услуги за спешни повиквания.“

§5. Създава се т. 48а. със следното съдържание:

„48а. Правилата за определяне на депозити и други финансови гаранции, които се дължат от крайния ползвател по искане на предприятието, и условията по тях се определят в Политиката за кредитна оценка на Vivacom. Политиката за кредитна оценка се публикува на официалната интернет страница на vivasom.vivasom.bg, секция Общи условия, раздел Други.“

§6. Т. 52 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

„52. Vivacom предоставя актуална информация за цени и ценови пакети и нови услуги, за приложимите тарифи и такси, включително за поддръжка, както и за предлаганите

начини на плащане на своята Интернет страница, както и във всеки търговски център.“

§7. Т. 54 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

„54.1. Vivasom поддържа качество на обслужване на предоставяните електронни съобщителни услуги съгласно изискванията на съответното разрешение за ползване на радиочестотен спектър и в зависимост от ползваната мрежа. Vivasom не предлага минимални нива на качество на услугите.

54.2.Vivasom гарантира предоставянето на електронни съобщителни услуги чрез Мрежата, включително има право да предоставя допълнителни услуги, съобразно разрешението (от началната дата на предоставяне на услугите), 24 часа, седем дни в седмицата.“

§8. Създава се т. 66а. със следното съдържание:

„66а. 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 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.“

ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЕ на ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ за предоставяне на услугата Vivacom NET

(в сила от 10.05.2021 г.)

§1. Т. 5а.3 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

„5а.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. За услугите по настоящите общи условия не се предлагат минимални нива на качество.“

§2. Т.5а.6 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

„5а.6. БТК третира еднакво целия трафик при предоставянето на услуги за достъп до интернет, без дискриминация, ограничение или намеса, независимо от подателя и получателите, 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, включително, но не само:

- блокиране на IP адреси или диапазони от тях, когато са добре известни източници на посегателства;
- блокиране на IP адреси, от които произлиза текущо посегателство или са обект на текущо посегателство;
- блокиране на IP адреси/услуги за достъп до интернет, които демонстрират подозрително поведение (напр. неразрешена комуникация с компоненти на мрежата, смяна на адреси с цел прикриване на идентичността им);
- блокиране на IP адреси, когато са налице ясни признаци, че са част от мрежа от софтуерни приложения или компютри, които работят в автономен режим и имат за цел кражба на лични данни (бот мрежа);
- блокиране на определени номера на портове, които представляват заплаха за сигурността и целостта на мрежата.

В тези мерки не се включва наблюдение на специфичното съдържание и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото.“

§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 БТК за това на телефон за обслужване на клиенти 123, през електронната форма за контакт с дружеството на 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, БТК извършва дистанционни проверки, консултации и посещения на място при необходимост.

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

10.5. Жалбите на потребители относно правото им на достъп до интернет се подават, разглеждат и решават в съответствие с Процедурата за разрешаване на случаите на жалби на крайни потребители относно правото на достъп до интернет, достъпна на vivasom.bg.

ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЕ на ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ за предоставяне на услугата Vivacom NET SLIM (в сила от 10.05.2021 г.)

§1. Т. 5а.3 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

„5а.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. За услугите по настоящите общи условия не се предлагат минимални нива на качество.“

§2. Т.5а.6 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

„5а.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, включително, но не само:

- блокиране на IP адреси или диапазони от тях, когато са добре известни източници на посегателства;
- блокиране на IP адреси, от които произлиза текущо посегателство или са обект на текущо посегателство;
- блокиране на IP адреси/услуги за достъп до интернет, които демонстрират подозрително поведение (напр. неразрешена комуникация с компоненти на мрежата, смяна на адреси с цел прикриване на идентичността им);
- блокиране на IP адреси, когато са налице ясни признаци, че са част от мрежа от софтуерни приложения или компютри, които работят в автономен режим и имат за цел кражба на лични данни (бот мрежа);
- блокиране на определени номера на портове, които представляват заплаха за сигурността и целостта на мрежата.

В тези мерки не се включва наблюдение на специфичното съдържание и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото.“

§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 БТК за това на телефон за обслужване на клиенти 123, през електронната форма за контакт с дружеството на 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, БТК извършва дистанционни проверки, консултации и посещения на място при необходимост.

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

10.5. Жалбите на потребители относно правото им на достъп до интернет се подават, разглеждат и решават в съответствие с Процедурата за разрешаване на случаите на жалби на крайни потребители относно правото на достъп до интернет, достъпна на vivasom.bg.

ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЕ на ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ

за предоставяне на услугата Vivacom NET и Vivacom NET Slim

(в сила от 10.05.2021 г.)

§1. Т. 6.3 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

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

§2. Т. 6.6 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

„6.6. 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, включително, но не само:

- блокиране на IP адреси или диапазони от тях, когато са добре известни източници на посегателства;
- блокиране на IP адреси, от които произлиза текущо посегателство или са обект на текущо посегателство;
- блокиране на IP адреси/услуги за достъп до интернет, които демонстрират подозрително поведение (напр. неразрешена комуникация с компоненти на мрежата, смяна на адреси с цел прикриване на идентичността им);
- блокиране на IP адреси, когато са налице ясни признаци, че са част от мрежа от софтуерни приложения или компютри, които работят в автономен режим и имат за цел кражба на лични данни (бот мрежа);
- блокиране на определени номера на портове, които представляват заплаха за сигурността и целостта на мрежата.

В тези мерки не се включва наблюдение на специфичното съдържание и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото.“

§3. Създава се т. 11 със следното съдържание:

„11. ЖАЛБИ, МОЛБИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

11.1. Когато изпитва проблем с ползването на услугите, Абонатът/Ползвателят следва незабавно да уведоми БТК за това на телефон за обслужване на клиенти 123, през електронната форма за контакт с дружеството на 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, БТК извършва дистанционни проверки, консултации и посещения на място при необходимост.

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

11.3. При спазване на действащата правна уредба относно защитата на личните данни, БТК 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.

11.4. 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 БТК или чрез интернет страницата на дружеството на адрес vivasom.bg. Постъпилите жалби, молби, предложения и рекламации се завеждат във входящ регистър и се разглеждат по реда на постъпването им.

11.5. Жалбите на потребители относно правото им на достъп до интернет се подават, разглеждат и решават в съответствие с Процедурата за разрешаване на случаите на жалби на крайни потребители относно правото на достъп до интернет, достъпна на vivasom.bg.

ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЕ на ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ за предоставяне на услугата Vivacom FIBER NET

(в сила от 10.05.2021 г.)

§1. Т. 5а.4 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

„5а.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. За услугите по настоящите общи условия не се предлагат минимални нива на качество.“

§2. Т. 5а.6 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

„5а.6. БТК третира еднакво целия трафик при предоставянето на услуги за достъп до интернет, без дискриминация, ограничение или намеса, независимо от подателя и получателите, 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, включително, но не само:

- блокиране на IP адреси или диапазони от тях, когато са добре известни източници на посегателства;
- блокиране на IP адреси, от които произлиза текущо посегателство или са обект на текущо посегателство;
- блокиране на IP адреси/услуги за достъп до интернет, които демонстрират подозрително поведение (напр. неразрешена комуникация с компоненти на мрежата, смяна на адреси с цел прикриване на идентичността им);
- блокиране на IP адреси, когато са налице ясни признаци, че са част от мрежа от софтуерни приложения или компютри, които работят в автономен режим и имат за цел кражба на лични данни (бот мрежа);
- блокиране на определени номера на портове, които представляват заплаха за сигурността и целостта на мрежата.

В тези мерки не се включва наблюдение на специфичното съдържание и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото.“

§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 БТК за това на телефон за обслужване на клиенти 123, през електронната форма за контакт с дружеството на 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, БТК извършва дистанционни проверки, консултации и посещения на място при необходимост.

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

10.5. Жалбите на потребители относно правото им на достъп до интернет се подават, разглеждат и решават в съответствие с Процедурата за разрешаване на случаите на жалби на крайни потребители относно правото на достъп до интернет, достъпна на vivasom.bg.

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 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. Постъпилите жалби, молби, предложения и рекламации се завеждат във входящ регистър и се разглеждат по реда на постъпването им.“

ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЕ на ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ

за предоставяне на услугата Vivasom IPTV

(в сила от 10.05.2021 г.)

§1. Т. 2.5.1 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

„2.5.1. 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, както и броя и вида на видео съдържанието в пакетите от платформата за Видео по поръчка. 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 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. Постъпилите жалби, молби, предложения и рекламации се завеждат във входящ регистър и се разглеждат по реда на постъпването им.“

ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЕ на ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ

за предоставяне на услугата Vivasom IPTV GO (IPTV в чужда мрежа)

(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, както и броя и вида на видео съдържанието в пакетите от платформата за Видео по поръчка, ако такова е налично. 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 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. Постъпилите жалби, молби, предложения и рекламации се завеждат във входящ регистър и се разглеждат по реда на постъпването им.“

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

§1. В т. 7.2 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 Vivacom за това на телефон за обслужване на клиенти 123, през електронната форма за контакт с дружеството на 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, 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 vivasom.bg. Постъпилите жалби, молби, предложения и рекламации се завеждат във входящ регистър и се разглеждат по реда на постъпването им.“

ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЕ на ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ за предоставяне на услугата Vivacom MOBIX

(в сила от 10.05.2021 г.)

§1. Т. 5а.3 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

„5а.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 и други. За услугите по настоящите общи условия не се предлагат минимални нива на качество.“

§2. Т.5а.6 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

„5а.6. Vivacom 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, Vivacom 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, включително, но не само:

- блокиране на IP адреси или диапазони от тях, когато са добре известни източници на посегателства;
- блокиране на IP адреси, от които произлиза текущо посегателство или са обект на текущо посегателство;
- блокиране на IP адреси/услуги за достъп до интернет, които демонстрират подозрително поведение (напр. неразрешена комуникация с компоненти на мрежата, смяна на адреси с цел прикриване на идентичността им);
- блокиране на IP адреси, когато са налице ясни признаци, че са част от мрежа от софтуерни приложения или компютри, които работят в автономен режим и имат за цел кражба на лични данни (бот мрежа);
- блокиране на определени номера на портове, които представляват заплаха за сигурността и целостта на мрежата.

В тези мерки не се включва наблюдение на специфичното съдържание и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото.“

§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 Vivacom за това на телефон за обслужване на клиенти 123, през електронната форма за контакт с дружеството на 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 Vivasom или чрез интернет страницата на дружеството на адрес vivasom.bg. Постъпилите жалби, молби, предложения и рекламации се завеждат във входящ регистър и се разглеждат по реда на постъпването им.

10.5. Жалбите на потребители относно правото им на достъп до интернет се подават, разглеждат и решават в съответствие с Процедурата за разрешаване на случаите на жалби на крайни потребители относно правото на достъп до интернет, достъпна на vivasom.bg.

ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЕ на ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ за предоставяне на услугата Vivacom MOBIX LTE (в сила от 10.05.2021 г.)

§1. Т. 5а.3 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

„5а.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 и други. За услугите по настоящите общи условия не се предлагат минимални нива на качество.“

§2. Т.5а.6 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

„5а.6. Vivacom 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, Vivacom 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, включително, но не само:

- блокиране на IP адреси или диапазони от тях, когато са добре известни източници на посегателства;
- блокиране на IP адреси, от които произлиза текущо посегателство или са обект на текущо посегателство;
- блокиране на IP адреси/услуги за достъп до интернет, които демонстрират подозрително поведение (напр. неразрешена комуникация с компоненти на мрежата, смяна на адреси с цел прикриване на идентичността им);
- блокиране на IP адреси, когато са налице ясни признаци, че са част от мрежа от софтуерни приложения или компютри, които работят в автономен режим и имат за цел кражба на лични данни (бот мрежа);
- блокиране на определени номера на портове, които представляват заплаха за сигурността и целостта на мрежата.

В тези мерки не се включва наблюдение на специфичното съдържание и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото.“

§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 Vivacom за това на телефон за обслужване на клиенти 123, през електронната форма за контакт с дружеството на 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 Vivasom или чрез интернет страницата на дружеството на адрес vivasom.bg. Постъпилите жалби, молби, предложения и рекламации се завеждат във входящ регистър и се разглеждат по реда на постъпването им.

10.5. Жалбите на потребители относно правото им на достъп до интернет се подават, разглеждат и решават в съответствие с Процедурата за разрешаване на случаите на жалби на крайни потребители относно правото на достъп до интернет, достъпна на vivasom.bg.

ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЕ на ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ за предоставяне на услугата Vivacom WiFast (в сила от 10.05.2021 г.)

§1. Т. 5а.3 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

„5а.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 и други. За услугите по настоящите общи условия не се предлагат минимални нива на качество.“

§2. Т.5а.6 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

„5а.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, включително, но не само:

- блокиране на IP адреси или диапазони от тях, когато са добре известни източници на посегателства;
- блокиране на IP адреси, от които произлиза текущо посегателство или са обект на текущо посегателство;
- блокиране на IP адреси/услуги за достъп до интернет, които демонстрират подозрително поведение (напр. неразрешена комуникация с компоненти на мрежата, смяна на адреси с цел прикриване на идентичността им);
- блокиране на IP адреси, когато са налице ясни признаци, че са част от мрежа от софтуерни приложения или компютри, които работят в автономен режим и имат за цел кражба на лични данни (бот мрежа);
- блокиране на определени номера на портове, които представляват заплаха за сигурността и целостта на мрежата.

В тези мерки не се включва наблюдение на специфичното съдържание и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото.“

§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 БТК за това на телефон за обслужване на клиенти 123, през електронната форма за контакт с дружеството на vivasot.bg или в удобен за него магазин на дружеството. При разглеждане на оплакването за технически проблем и за целите на отстраняването на установен такъв, БТК извършва дистанционни проверки, консултации и посещения на място при необходимост.

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

10.5. Жалбите на потребители относно правото им на достъп до интернет се подават, разглеждат и решават в съответствие с Процедурата за разрешаване на случаите на жалби на крайни потребители относно правото на достъп до интернет, достъпна на vivasom.bg.

ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЕ на ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ за предоставяне на услугата Vivasom Tooway

(в сила от 10.05.2021 г.)

§1. Т. 5а.3 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

„5а.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 и други. За услуги по настоящите общи условия не се предлагат минимални нива на качество.“

§2. Т.5а.6 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

„5а.6. Vivasom 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, Vivasom 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, включително, но не само:

- блокиране на IP адреси или диапазони от тях, когато са добре известни източници на посегателства;
- блокиране на IP адреси, от които произлиза текущо посегателство или са обект на текущо посегателство;
- блокиране на IP адреси/услуги за достъп до интернет, които демонстрират подозрително поведение (напр. неразрешена комуникация с компоненти на мрежата, смяна на адреси с цел прикриване на идентичността им);
- блокиране на IP адреси, когато са налице ясни признаци, че са част от мрежа от софтуерни приложения или компютри, които работят в автономен режим и имат за цел кражба на лични данни (бот мрежа);
- блокиране на определени номера на портове, които представляват заплаха за сигурността и целостта на мрежата.

В тези мерки не се включва наблюдение на специфичното съдържание и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото.“

§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 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. Постъпилите жалби, молби, предложения и рекламации се завеждат във входящ регистър и се разглеждат по реда на постъпването им.

10.5. Жалбите на потребители относно правото им на достъп до интернет се подават, разглеждат и решават в съответствие с Процедурата за разрешаване на случаите на жалби на крайни потребители относно правото на достъп до интернет, достъпна на vivasom.bg.