

## ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА Vivacom IPTV

(в сила от 10.05.2021 г. и приложими  
за абонати, сключили договор между  
01.02.2018 г. и 15.11.2019 г.)

Настоящите Общи условия за предоставяне на Услугата Vivacom IPTV са изготвени от "Българска телекомуникационна компания" ЕАД (Vivacom), със седалище и адрес на управление гр. София, бул. „Цариградско шосе“ 115И, ЕИК 831642181.

Договорът на Vivacom с Абоната за предоставяне на Услугата Vivacom IPTV (наричан по-долу за краткост „Договор“) включва:

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

### 1. Заявяване и инсталиране на Услугата

1.1. Заявяване 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 Vivacom IPTV 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 или при доставка на оборудването и инсталиране на Услугата, когато тя е заявена по телефон или чрез интернет страницата на Vivacom.

### 1.2. Срок за инсталиране

Vivacom ще положи всички усилия, за да предостави заявената Услуга на Абоната в най-кратък срок. Срокът за инсталиране на Услугата е 10 (десет) работни дни от датата на влизане в сила на договора за ползване на услугата Vivacom IPTV, като:

1.2.1. В случай, че Абонатът не заяви писмено желание Договорът за ползване на Услугата да влезе в сила незабавно след подписването му, срокът за инсталиране на Услугата започва да тече от момента, в който изтече 7 дневния срок от датата на подписване на Заявлението/Договор за ползване на Услугата (виж т.3.1. от настоящите ОУ).

1.2.2. В случай, че Абонатът заяви писмено желание Договорът за ползване на Услугата да влезе в сила незабавно след подписването му, срокът за инсталиране на Услугата започва да тече от датата на подписване на Заявлението/Договор за ползване на Услугата (виж т.3.1. от настоящите ОУ).

1.2.3. В случай, че Абонатът упражни правото си да прекрати Договора за ползване

на Услугата в 7 дневния срок от подписването му съгласно т.3.2 от настоящите Общи условия, задължението на Vivacom да инсталира Услугата се погасява незабавно.

### 1.3. Инсталиране на Услугата

1.3.1. Инсталиране от специалист на Vivacom Vivacom ще изпрати технически специалист в уговореното време на адреса, посочен от Абоната, като специалистът при пристигане ще се легитимира със служебна карта. Специалистът конфигурира само предварително заявения брой и вид услуги. С цел предоставяне на Услугата при инженерното инсталиране специалистът извършва дейности по закрепване на оборудването в помещенията, където се предоставя Услугата и прокарване на кабелни връзки между телевизионния приемник и предоставеното оборудване (от розетката до модема/суича, между модема и приемника за IPTV и до приемника на телевизионния сигнал). Преди да напусне адреса, специалистът трябва да покаже на Абоната как работи инсталираната Услуга. Услугата Vivacom IPTV се предлага само с техническа инсталация от страна на Vivacom.

### 1.4. Допълнителни услуги

Услугата Vivacom IPTV 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.

### 1.5. 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 Vivacom IPTV е базирана на разпространение на уникален или общ стриминг сигнал по IP свързаност в затворена IP мрежа, което осигурява достъпност до услугата на територията на страната, там където Vivacom поддържа мрежа за достъп до високоскоростен Интернет. Предоставянето на Услугата е в зависимост от параметрите на мрежата на конкретния адрес за ползване на Услугата, с подходяща, широколентова свързаност, която може да поддържа необходимата скорост за обмен на информационните потоци. 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. В случай че при инсталиране на услугата се констатира, че интернет свързаността на адреса е неподходяща, това се отразява в констативен протокол, като договорът между Абоната и Vivacom се счита за прекратен.

## 2. Предварителни задължения на Абоната

2.1. Предоставяне на информация Преди подписването на Заявлението/Договор за ползване на Услугата Vivacom IPTV, 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 дру-

ги 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 да осигури възможност за извършване на инсталационни дейности и други необходими за инсталиране на услугата действия, на заявения адрес за предоставянето ѝ.

## 2.2. (изм., в сила от 25.05.2018 г.) Лични данни

Личните данни, които Абонатът предоставя, както и личните данни, които БТК изготвя и генерира в процеса на предоставяне на услугите, се обработват и съхраняват от страна на БТК в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО („Общ регламент за защита на личните данни“). Подробна информация за целите и правното основание за обработването на личните данни; категориите получатели на лични данни; срока, за който ще се съхраняват личните данни; правата на субектите на данни във връзка с обработването на неговите лични данни от страна на БТК, както и информация за начина, по който те могат да бъдат упражнени; данни за контакт с длъжностното лице по защита на данните и всяка друга информация, която Общият регламент за защита на личните данни изисква да бъде предоставена на абонатите, се съдържа в Политиката за поверителност и защита на личните данни в БТК, която е публикувана на интернет страницата на БТК – [vivacom.bg](http://vivacom.bg) и е налична в търговските обекти на БТК („Политика за поверителност“).

## 2.3. Абонати, ползващи пост на трето лице

Абонат, който не е титуляр на съществуващата на адреса фиксирана гласова услуга, по линията на която се осигурява Услугата Vivacom IPTV, следва да осигури съгласие от титуляра на поста за ползване на линията и носи отговорност за всички вреди, които Vivacom понеса в резултат на неизпълнение на това задължение.

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

2.4.1. Абонатът следва да бъде на разположение или при възможност да упълномощи в писмена форма лице, което да приеме доставката на техническото оборудване и да подпише констативен протокол за инсталиране на Услугата, на адреса, където ще бъде инсталирана услугата Vivacom IPTV, както и Заявление/Договор за ползване на услугата Vivacom IPTV в случаите, когато Услугата е заявена по телефон или чрез интернет страницата на Vivacom. В случай, че Абонатът не осигури достъп или изрично не упълномощи лице, което да приеме оборудването и да подпише констативния протокол, представителят на Vivacom предава оборудването на лицето, което е осигурило достъп, като записва трите му имена и данните от личната карта в констативния протокол.

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

2.4.3. Когато Абонатът или упълномощено от него лице не е осигурило достъп на специалист на Vivacom за инсталиране на Услугата в уговореното за това време, Договорът се прекратява без даване на допълнителен срок за изпълнение и Vivacom се освобождава от задълженията си по него. В случай, че Абонатът откаже да подпише констативния протокол независимо, че не са на лице обективни причини за това, то Абонатът ще е длъжен да заплати разходи за екипа, извършващ инсталацията, съгласно стандартната ценова листа за инсталиране на услуга, публикувана на интернет страницата на Vivacom.

## 2.5. Ограничения при ползването на Услугата

2.5.1. (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. 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..

2.5.2.1. 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.

2.5.2.2. 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.

2.5.3. Абонатът няма право да променя без съгласието на Vivacom адреса на ползване на Услугата.

2.5.4. С подписване на Заявлението/Договор за ползване на Услугата Vivacom IPTV Абонатът декларира, че Услугата няма да бъде ползвана в обществени или публични зони или места включително хотелски лобита, барове, ресторанти или обществени площи, 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.

2.5.5. 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 Vivacom IPTV влиза в сила 7 (седем) календарни дни след датата на подписване на Заявлението/Договор за ползване на Услугата Vivacom IPTV, освен ако Потребителят 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 Vivacom IPTV, в зависимост от избраната със Заявлението/Договор за ползване на услугата Vivacom IPTV опция, безсрочен договор или за 12 (дванадесет) или 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 изборния със За-явлението/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 Vivacom IPTV 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;
- Трасе за преминаване на кабел от розетката за телефонната и/или интернет услуга на стената до IPTV приемника и до телевизора.

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)
- Оборудване за Vivacom Net, ако към момента няма налична работеща интернет услуга и ползваната инфраструктура е медна линия, което включва: Крайно устройство –Wi-Fi модем и електрически адаптор, сплитер и 2 телефонни кабела за свързване, Ethernet кабел и Брошура с инструкции и CD;
- Крайно устройство–Ethernet Switch и електрически адаптор, ако се използва оптична свързаност и на адреса има работеща Vivacom FiberNet услуга;
- 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 Vivacom IPTV оборудването, като на Абоната не се предоставя достъп да конфигурира сам това оборудване. Абонатът има право да заяви до 3 допълнителни приемника по всяко време на действие на договора за предоставяне на Vivacom IPTV услугата, когато ползва оптична свързаност и до 1 допълнителен приемник, ако ползва медна свързаност и техническите параметри на линията отговарят на критериите за добавяне на 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 IPTV услугата върху фиксирания интернет

Vivacom IPTV услугата може да затрудни достъпа на Абоната до интернет чрез фиксираната мрежа на дружеството.

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

5.1. Промяна в предоставените данни Абонатът е длъжен да информира Vivacom за настъпили промени в предоставените данни за идентификация в рамките на 3 (три) календарни дни от настъпване на промяната.

## 5.2. Предоставено от Vivacom оборудване

5.2.1. Абонатът е длъжен да пази предоставеното от Vivacom 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. Когато Абонатът забавя плащането на Услугата след определената крайна дата на плащане (падежа);

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 Vivacom IPTV

### 6.1. Начална дата за отчитане на сметки

Отчитането на сметки ще започне от датата на активиране и предоставяне на Услугата с подписване 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;

#### 6.2.2. Еднократна цена за включване на Услугата;

#### 6.2.3. Месечен абонамент за използване на Услугата;

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

#### 6.2.5. Стойността на допълнително заявеното съдържание чрез услугите „Видео по поръчка“ и „Pay per view“ (Плати, за да гледаш). 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: [vivacom.bg](http://vivacom.bg)

#### 6.3. Инсталационна цена и 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. При липса на техническа възможност за предоставяне на услугата Vivacom IPTV, цената за включване се възстановява на клиента.

#### 6.4. Цена за оборудване Абонатът заплаща цена 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 Vivacom IPTV услуга е дължима през отчетния период, следващ този, през който е активирана Услугата. С плащането на първата си месечна сметка за Vivacom IPTV Услуга 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“ и „Pay per view“ (Плати, за да гледаш).

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. Vivacom ще издаде сметка на Абоната за изискуемото плащане в сроковете по т.6.5.3 всеки месец. Неполучаването на сметка не освобождава Абоната от задължението да плати дължимите суми 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

В случай, че Абонатът не е платил за Услугата след определената за плащане крайна дата, Vivacom ще спре да предоставя Услугата на Абоната, без да го уведомява изрично за това. При незаплащане на дължимите суми в определените за това срокове, Абонатът дължи лихва за забава в размер на 1/365-та част от 9 процента от размера на неплатените в срок задължения, за всеки един ден закъснение след срока за плащане, до датата на окончателното плащане. Лихвите при забавено плащане на задълженията за плащане на услугите се включват в издадените първични счетоводни документи на отделен ред преди сумата за плащане.

## 6.8. Промяна на цените

Не по-често от веднъж в рамките на една календарна година Vivacom има право да индексира цените на Услугата, като ги коригира с процент не по-висок от месечния индекс на потребителските цени, определен от Националния статистически институт (ИПЦ, предходният месец = 100), натрупан за периода след последното определяне на съответната цена. С приемане на Общите условия Абонатът се съгласява с методиката за корекция на цените, извършена при условията на настоящата т.6.8.

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 смет-



ка.

## 7. Промяна на ползваната Услуга Vivascom IPTV

### 7.1. Мигриране от един вид Услуга към друг

Освен когато индивидуалния договор предвижда различен ред, абонати, които желаят да мигрират от един Vivascom IPTV пакет към друг, могат да го направят само веднъж в рамките на един отчетен период, като Vivascom 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. Преместване на адреса, на който се ползва Услугата

В случаите, когато Абонатът желае да премести ползването на Услугата на нов адрес, това е допустимо само със съгласие на Vivascom и при наличие на техническа възможност за предоставяне на услугата на новия адрес, като се дължи допълнителна цена за инсталиране. Възможно е наличие на ограничена техническа възможност, при което някои видове допълнителни услуги или съдържание, които са били ползвани до момента на преместването да не са достъпни на новия адрес. В такъв случай Абонатът може да заяви друг пакет или да прекрати услугата. В случаите, когато Абонатът желае да прекрати ползването на Услугата поради промяна на адреса си, той е длъжен да заплати всички задължения, включително неустойки във връзка с едностранно предсрочно прекратяване на Договора на Абоната с Vivascom.

### 7.3. Промяна на срока на Договора

Абонатът може да промени срока на Договора си за ползване на услугата Vivascom IPTV 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.

## 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 Vivascom с писмено известие, поне един месец предварително, желанието си за прекратяване и върне в посочения едномесечен срок предоставеното оборудване (пълен комплект). Vivascom 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 Vivascom. 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 Vivascom сумата, определена по реда на т.8.4.

### 8.2. Връщане на оборудването

Абонатът е длъжен да върне оборудването на лице, оторизирано от Vivascom 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. Повреди по мрежата за пренос на телевизионните и радио-програми, 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

Ако Договорът за Услугата Vivacom IPTV бъде прекратен по инициатива или по вина на абоната преди изтичането на избрания с договора срок, абонатът (физическо лице) дължи на Vivacom неустойка в размер на месечните абонаменти за услугите на срочен абонамент, за които договорът се прекратява, по техния стандартен размер, без отстъпка, до изтичане на съответния срок, но не повече от трикратния им размер. Ако Договорът за Услугата Vivacom IPTV бъде прекратен по инициатива или по вина на абоната преди изтичането на избрания с договора срок, абонатът (юридическо лице) дължи на Vivacom неустойка в размер на месечните абонаменти за услугите на срочен абонамент, за които договорът се прекратява, по техния стандартен размер, без отстъпка, до изтичане на съответния срок.

В допълнение на неустойката за предсрочно прекратяване абонатът (физическо или юридическо лице) дължи на Vivacom и възстановяване на част от стойността на отстъпките от абонаментните планове, съответстваща на оставащия срок на договора.

#### 8.5. Изключения

Абонатът няма да дължи на Vivacom заплащане на оставащите месечни вноски до изтичането на минималния срок на Договора (12 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 препятстват предоставяне на Услугата;

8.6.3. В резултат на действия или актове на компетентни държавни органи, които водят до ограничаване възможността за предоставяне на Услугата, от всяка от страните с писмено уведомление;

8.6.4. При смърт или поставяне под запрещение на 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. Едностранно, без предизвестие от страна на Vivacom при забавяне на плащане от страна на Абоната с повече от 10 (десет) дни от определения срок за плащане;

8.6.7. Едностранно, без предизвестие от страна на Vivacom, в случай, че Абонатът не е отстранил нарушението на някое от задълженията си;

8.6.8. Едностранно, 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 Vivacom IPTV 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 БТК ЕАД попада в обхвата на дейност на Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения – адрес: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А, интернет страница [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg), e-mail: [adr.els@kzp.bg](mailto:adr.els@kzp.bg). Ако спор, отнесен към БТК 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>. БТК ЕАД не се ангажира да ползва посочените органи.

9.4. Тълкуването на Договора между страните ще се извършва при следния ред на предпочитание: Заявлението/Договор за ползване на Услугата Vivacom IPTV, констативен протокол за предоставяне на техническо оборудване и инсталиране на Услугата, заявка за предоставяне на допълнителни услуги към Услугата Vivacom IPTV (ако има такива), Общи условия за предоставяне на Услугата Vivacom IPTV, 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 Vivacom IPTV 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 [vivacom.bg](http://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 [vivacom.bg](http://vivacom.bg). Постъпилите жалби, молби, предложения и рекламации се завеждат във входящ регистър и се разглеждат по реда на постъпването им.



Главен директор  
„Маркетинг“