

Настоящите Общи условия за предоставяне на Услугата VIVACOM TooWay са изготвени от „Българска телекомуникационна компания“ ЕАД, със седалище и адрес на управление: гр. София 1784, бул. „Цариградско шосе“ 115 И, вписано в Търговския регистър на Агенцията по вписванията с ЕИК 831642181, ДДС № BG831642181 (VIVACOM). Договорът на „БТК“ ЕАД (VIVACOM) с абоната за предоставяне на Услугата VIVACOM TooWay (наречан по-долу за краткост „Договор“) включва:

- Тези Общи Условия за предоставяне на Услугата VIVACOM TooWay, публикувани на уеб страницата на „БТК“ ЕАД – [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg) и Спецификация на VIVACOM TooWay услугите и ценова листа, неразделна част от Общите Условия;
- Заявление/Договор за ползване на Услугата VIVACOM TooWay. Настоящите Общи условия, част от Договора за предоставяне на Услугата VIVACOM TooWay („Услугата“), уреждат условията, при които абонатите сключват Договор с VIVACOM за предоставянето на достъп до ИНТЕРНЕТ чрез сателит TooWay, както и необходимата поддръжка и профилактика на предоставяната Услуга. (Изм., в сила от 29.03.2012 г.) Общите условия и измененията им влизат в сила в 30-дневен срок от датата на публикуването им на уеб страницата на VIVACOM [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg). Общите условия са неразделна част от индивидуалния договор между VIVACOM и абоната и стават задължителни за крайния абонат от датата на влизане в сила на индивидуалния договор. Тези Общи условия се прилагат и за варяните крайни абонати, които към датата на влизането им в сила ползват предоставяните услуги. Изменение на Общите условия се публикува на интернет страницата си: [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg). Измененията в Общите условия влизат в сила по реда, предвиден в ЗЕС. 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 VIVACOM, подадено в някой от търговските центрове на дружеството. В този случай прекратяването на договора е без санкции за абонатите. Посоченото правило не се прилага, когато промените поизтичат от приложимото законодателство, от акт на компетентен орган, както и в случаите, в които измененията предвиждат по-благоприятни клаузи за абоната или не засягат услуги, ползвани от абоната. VIVACOM уведомява крайните абонати 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. Услугата TooWay предоставява достъп до Интернет чрез сателит. Параметрите на VIVACOM TooWay услугите и техните цени са описани в Спецификация на VIVACOM TooWay услугите и ценова листа, които са неразделна част от настоящите Общи Условия и имат обвързваща сила за страните по Договора.

## 1. Заявяване и инсталиране на услугата

### 1.1. (Изм., в сила от 29.03.2012 г.) Заявяване

Абонатът или негов упълномощен представител подписва Заявление/Договор по образец на VIVACOM, в което се определят видът и срокът на Услугата, избрани от абоната, и други специфични условия за предоставяне на Услугата. Заявлението-Договор за ползване на VIVACOM TooWay услугата се попълва и подписва от оторизиран служител на VIVACOM или оторизиран дистрибутор на VIVACOM и се предоставя на абоната. В случай, че Заявление-Договор се попълни в магазин на VIVACOM или оторизиран дистрибутор, абонатът го подписва на място в магазина, където се заявява услугата. При доставка на оборудване и инсталиране на услугата, когато тя е заявена по телефон или чрез интернет-страницата на VIVACOM, абонатът подписва Заявлението-Договор в момента на инсталиране на услугата от специалист на VIVACOM. В този случай Договорът между VIVACOM и абоната влиза в сила незабавно.

1.2. Срок за инсталиране (Изм., в сила от 29.03.2012 г.) VIVACOM ще положи всички усилия, за да предостави заявената Услуга на абоната в най-кратък срок. Срокът за инсталиране на Услугата е 20 (двадесет) работни дни от датата на влизане в сила на Договора за ползване на Услугата VIVACOM TooWay (когато такава е подписана в магазин) или от заявяването на Услугата през оператор или през интернет страницата на VIVACOM.

1.3. Инсталиране на Услугата VIVACOM ще изпрати свой технически специалист в уговореното време на адреса, посочен от абоната, като специалистът ще се легитимира със служебна карта. Специалистът конфигурира само предварително заявения брой и вид услуги. При инженерното инсталиране на Услугата инженерът се задължава да не уврежда помещението

на абоната, както и движимите вещи, намиращи се в тях. Преди да напусне адреса, специалистът трябва да покаже на абоната как работи инсталираната Услуга. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Услугата TooWay е базирана на спътниково разпространение, което осигурява достъпност до услугата на цялата територия на страната. Въпреки това е възможно поради специфични обстоятелства, на конкретно определено място приемането на спътников сигнал да е възпрепятствано или по друга причина достъпа до услугата да е невъзможен. В случай че при инсталиране на Услугата се констатира, че достъпът до нея е невъзможен, това се отразява в констативен протокол, като договорот между абоната и VIVACOM се счита за прекратен.

## 2. Предварителни задължения на абоната

### 2.1. Предоставяне на информация

Абонатът предоставя на VIVACOM достоверна информация и необходимите документи преди подписването на Заявлението-Договор за ползване на Услугата VIVACOM TooWay. Документите включват, без да се ограничават до, документ за самоличност и за юридическите лица удостовверение за актуално състояние, в случай че не са пререгистрирани или регистрирани в Търговския регистър, документ за регистрация по БУЛСТАТ (ако е приложимо) и/или регистрацията по ДДС, пълномощно, в случаите, когато Заявлението-Договор не е подписано от представляващото юридическо лице. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) С попълването на Заявлението/Договор и свързаните с него документи, абонатът се счита за запознат с необходимостта да осигури възможност за извършване на монтажни дейности и други необходими за инсталиране на услугата действия, на заявления за предоставянето ѝ адрес.

### 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 – [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg) и е налична в търговските обект на БТК („Политика за поверителност“).

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

2.3.1. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът следва да бъде на разположение или при невъзможност – следва да упълномощи в писмена форма лице, което да подпише констативен протокол за инсталиране на услугата, на адреса, където ще бъде инсталирана услугата VIVACOM TooWay, както и Заявлението/Договор за тази услуга, в случаите, когато е заявена през оператор или през интернет. 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.

2.3.2. Абонатът е длъжен да подпише всички необходими документи, които се изискват за предоставяне на Услугата. В случаите, когато абонатът е юридическо лице, абонатът носи отговорност за дължимите суми към VIVACOM във връзка с предоставената Услуга и когато констативният протокол е подписан от служител на абоната, намиращ се на посочения адрес.

2.3.3. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Когато абонатът или упълномощено от него лице не е осигурило достъп на специалист на VIVACOM за инсталиране на Услугата в уговореното за това време или е отказал подписването на необходимите документи в уговореното време, договорот не поражда действие и VIVACOM се освобождава от задълженията по него.

### 2.4. Ограничения при ползването на Услугата

2.4.1. Услугата, предоставяна от VIVACOM, позволява достъп до Интернет на крайни абонати.

2.4.2. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът няма право да препродава или предоставя под каквато и да е форма Услугата на трети лица.

### 3. Срок на Договора и влизане в сила

3.1. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Договорът за ползване на Услугата VIVACOM TooWay влиза в сила в срок 7 (седем) календарни дни, считано от подписването му, освен ако абонатът не е

заявил изрично писмено желание договорът да влезе в сила незабавно.

3.1.1. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) VIVACOM има право да откаже да сключи индивидуален Договор за ползване на услугата VIVACOM TV с абонат, 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.

3.1.2. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) В определения 7-дневен срок абонатът има право едностранно да прекрати договора, без да дължи неустойки.

3.2. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът дължи заплащане на Услугата VIVACOM TooWay от датата на подписване на констативния протокол по т.2.3.1.

3.3. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът е съгласен да използва и заплаща Услугата VIVACOM TooWay, в зависимост от избраната със Заявлението-Договор за ползване на Услугата VIVACOM TooWay опция-договор за срок от 12 (дванадесет) или 24 (двадесет и четири) месеца, считано от датата на подписване на констативния протокол по т.2.3.1.

3.4. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) В случай, че в Договора не е посочено друго, след изтичане на избрания със Заявлението-Договор срок, същият се счита продължен за неопределен период от време, докато една от страните не уведоми другата с едномесечно писмено предизвестие за намерението си да прекрати ползването на Услугата.

3.4.1. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Договорът може да бъде продължен с нов срок само при наличието на изрично писмено съгласие от страна на абоната.

3.5. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) VIVACOM се задължава да уведоми абоната за изтичането на минималния срок на индивидуалния договор в срок най-малко 30 календарни дни преди изтичането на първоначалния срок.

#### 4. Необходимо техническо оборудване

4.1. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) 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 доставка на VIVACOM TooWay с оглед осигуряването на надеждно функциониране на Услугата.

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

4.2. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Оборудване, което абонатът трябва да осигури:

За ползване на услугата абонатът трябва да осигури необходимото VSAT, базирано на технологията Surfbeam 2 TM на Via Sat Inc., оборудване. В тази връзка, по силата на настоящия документ, VIVACOM не носи никаква отговорност пред абоната за елементи и проблеми, свързани с инсталацията на оборудването, освен ако оборудването е предоставено и инсталирано от VIVACOM.

#### 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. (Изм. в сила от 30.11.2012 г.) Неизправности при предоставяне на Услугата VIVACOM се задължава да отстранява в рамките на съществуващите технически и производствени възможности в работно време неизправности, възникнали при предоставяне на Услугата, за да се поддържа Услугата с необходимото качество. Срокът за отстраняване на повреди е до 10 (десет) работни дни от заявяването им. Този срок е приложим само в случай, че абонатът е осигурил достъп на специалист от VIVACOM за установяване на неизправността.

5.3. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Временно спиране на предоставянето на Услугата VIVACOM си запазва правото да спира временно предоставянето на Услугата в следните случаи:

- 5.3.1. Планирани профилактични ремонти или мероприятия с цел оптимизиране на качествени параметри на Услугата и аварийни ремонти;
- 5.3.2. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Повреда или смущения в мрежата до отстраняване на повредата или смущението и/или спиране на електрическото захранване на регионалната или национална електрическа мрежа до възстановяване на захранването;
- 5.3.3. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) При заместване или отстраняване на повреди в оборудването, от страна на абоната;
- 5.3.4. При настъпване на обстоятелства на непреодолима сила, до отпадането им;
- 5.3.5. Когато абонатът ползва Услугата по начин, който затруднява или пречи на нормалната работа на други абонати на VIVACOM или им причинява вреди;

5.3.6. Когато абонатът забавя плащането на Услугата повече от 18 (осемнадесет) дни след определената крайна дата на плащане (надежа);

5.3.7. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Когато абонатът предоставя Услугата на трети лица или извърши друго нарушение на ограниченията по т.2.4. от тези Общи условия.

5а. (изм. в сила от 01.08.2016 г.) Гарантиране на достъп до отворен интернет

5а.1. БТК третира еднакво еквивалентните категории трафик на данни.

5а.2. Дейността на БТК е приведена в съответствие с всички нормативни изисквания относно управлението на трафика, поддържането на качеството на достъпа до интернет и предоставянето на достъп до съдържание, приложения и услуги.

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.

5а.4. Ограничения по отношение на достъпа до и/или ползването на услуги могат да съществуват във връзка с необходимост от управление на трафика 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.

5а.5. БТК изпълнява стриктно нормативните актове на ЕС и на националното законодателство, което е в съответствие с правото на Съюза, свързани със законосъобразността на съдържанието, приложенията или услугите, или относно обществената сигурност, включително наказателното право, което изисква например блокирането на определено съдържание, приложения или услуги. Въз основа на тези изисквания БТК извършва управление на трафика съгласно изискванията на действащото законодателство.

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

5а.7. БТК няма да предприема мерки за управление на трафика, които надхвърлят мерките, посочени във втора алинея (в това число – да блокира, забавя, променя, ограничава, упражнява намеса, влошава качеството или да дискриминира специфично съдържание, приложения или услуги или специфични категории от тях), с изключение на случаите, когато това е необходимо, и докато трае необходимостта, с цел спазване на нормативни актове, актове на държавни органи, съдебни органи и други публични органи, както и спазване на мерки, предвидени със закон; с цел запазване сигурността и целостта на мрежата, крайните устройства и предоставяните услуги; за предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата и смекчаване на последствията от извънредни или временни претоварвания на мрежата. Предприетите мерки за управление на трафика може да засегнат неприкосновеността на личния живот и защитата на личните данни на потребителите съобразно приложимото законодателство.

5а.8. Мерките за управление на трафика може да обхващат обработване на лични данни, единствено ако това обработване е необходимо и пропорционално за постигане на описаните цели. Това обработване се извършва в съответствие с Директива 95/46/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и с Директива 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета.

5а.9. БТК има право свободно да предлага услуги, различни от услугите за достъп до интернет, които са оптимизирани за определено съдържание, приложения или услуги, или комбинация от тях, когато оптимизирането е необходимо, за да се изпълнят изискванията за съдържанието, приложенията или услугите за определено ниво на качество, като в тези случаи информира абонатите за начина, по който могат да се отразят върху услугите за достъп до интернет.

5а.10. При спор относно качеството на услугата, същото се установява чрез механизмите за наблюдение, одобрени от Комисията за регулиране на съобщенията. БТК ЕАД не носи отговорност за влошено качество на услугата, породено от независещи от БТК ЕАД обстоятелства.

6. Система за отчитане на сметките на Услугата VIVACOM TooWay

6.1. Начална дата за отчитане на сметки Отчитането на сметки ще започне от датата на подписване на констативния протокол по т. 2.3.1, който предполага, че абонатът приема, че

Услугата е инсталирана, оборудването е поставено на място и Услугата работи правилно.

6.2. Цените, които абонатът дължи са:

6.2.1 Инсталационна цена;

6.2.2 Месечен абонамент за използване на Услугата;

6.2.3 Месечна цена за използване на допълнителни услуги.

6.3. Инсталационна цена Дължимата инсталационна цена ще бъде заплатена с първата месечна сметка, отчетена след началната дата за отчитане на сметките, посочена по-горе.

6.4. Месечен абонамент

6.4.1. Първа месечна сметка (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Първата месечна сметка за предоставена VIVACOM TooWay Услуга е дължима през отчетния период, следващ този, през който е активирана Услугата. С плащането на първата си месечна сметка за VIVACOM TooWay услуги абонатът заплаща:

· инсталационна цена (ако има такава),

· частта от месечния абонамент за предоставената Услуга за дните от датата за начало на отчитане на сметките до края на месеца, през който се активира Услугата, · пълен абонамент за отчетния период след активиране на Услугата и месечна цена за използвани от абоната допълнителни услуги.

6.4.2. Втора месечна сметка (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Втората и следващите месечни сметки ще включват пълен месечен абонамент за Услугата и цена за допълнителни услуги.

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

6.4.3.1. от 1-во число на календарния месец до последно число включително на същия календарен месец;

6.4.3.2. от 8-мо число на календарния месец до 7-мо число включително на следващия календарен месец;

6.4.3.3. от 15-то число на календарния месец до 14-то число включително на следващия календарен месец;

6.4.3.4. от 22-ро число на календарния месец до 21-ро число включително на следващия календарен месец.

6.5. Плащане на Услугата

6.5.1. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът е длъжен да заплати всички дължими суми в срок до 18 (осемнадесет) дни от датата на издаване на сметката/фактурата.

6.5.2. 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.

6.5.3. VIVACOM ще издаде сметка на абоната за изискуемото плащане в сроковете по т.6.4.3 всеки месец. Неполучаването на сметката не освобождава абоната от задължението да заплати дължимите суми. VIVACOM може да определя и други периоди и срокове на отчитане и заплащане на Услугите, за което предварително уведомява абонатите. При уведомяването VIVACOM съобразява възможността за запазване на 18-дневната продължителност на срока за плащане.

6.5.4. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) VIVACOM може да включи в месечната сметка и задължения за други услуги, предоставяни от VIVACOM, извън обхвата на тези Общи условия (фиксирана гласова телефонна услуга, мобилна гласова услуга, VIVACOM TV услуга и др.). В този случай, при забава за изплащане на задълженията, включени в общата сметка, VIVACOM може да прекрати предоставянето и на другите услуги, включени в сметката по реда, предвиден в тези Общи условия.

6.5.5. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) 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), спецификация на услугата – всички неразделна част от настоящите Общи условия, на официалната си уеб-страница: [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg).

6.6. Неплащане

В случай, че абонатът не е платил за Услугата в 18 (осемнадесет) дневен срок след определената за плащане дата, VIVACOM ще спре да предоставя Услугата на абоната, без да го уведомява 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.



6.7. (Изм.в сила от 29.03.2012 г.) Промяна на цените

6.7.1. Цените, посочени в Спецификацията на VIVACOM TooWay, могат да бъдат променяни едностранно от VIVACOM при следните условия:

6.7.1.1. VIVACOM ще уведомява абоната като публикува промяната на цените на Уеб страницата си в срок от 1 (един) месец преди влизането им в сила;

6.7.1.2. В този случай абонатът има право да изпрати писмено предизвестие за прекратяване на ползването на Услугата преди новите цени да влязат в сила;

6.7.1.3. Ако в горепосочения срок абонатът не изпрати предизвестие до VIVACOM, че не е съгласен с промяната на цените, тази промяна автоматично влиза в сила след изтичането на срока посочен в т.6.7.1.1.

6.7.2. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) 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, преходният 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. 6.7.2. В този случай т. 6.7.1 не се прилага.

7. Промяна на ползваната Услуга VIVACOM TooWay

7.1. (Изм. в сила от 30.11.2012 г.) Промяна от един вид Услуга към друг

Освен когато индивидуален договор предвижда различен ред, абонати, които желаят да преминат от един VIVACOM TooWay пакет към друг, могат да го направят само веднъж в рамките на един отчетен период, като VIVACOM се съгласява да предостави избраната от абоната нов вид услуга в случаите, когато това е технически възможно, както и когато липсват ограничения по действащ договор за ползване на услугата. При преминаване от един вид услуга към друг, според случая и съгласно действащата ценова листа, на абоната може да бъде поискана допълнителна еднократна цена, според Спецификацията на VIVACOM TooWay услугите и ценовата листа. Преминването към пакет с по-нисък месечен абонамент представлява предсрочно прекратяване на действащия договор по инициатива на абоната.

7.2. (Изм. в сила от 30.11.2012 г.) 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 VIVACOM, като се дължи цена за инсталиране. В случаите, когато абонатът желае да прекрати ползването на Услугата поради промяна на адреса си, той е длъжен да заплати всички задължения, включително и неустойките за едностранно предсрочно прекратяване на договора по инициатива на абоната.

7.3. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Промяна на срока на Договора

Абонатът може да промени срока на Договора си с VIVACOM след изтичане на определения първоначален минимален 12 месечен или 24 месечен срок на ползване на услугата. Договорът с абоната може да бъде продължен с нов минимален срок само с изричното писмено съгласие на абоната.

7.4. Заместване на страна по Договора

Без предварително писмено съгласие за това от другата страна, никоя страна няма право да прехвърля всички или дори само отделни свои права и задължения по договора за ползване на VIVACOM TooWay услуги. Прехвърлянето на всички или отделни права и задължения по този договор в рамките на предприятие, към което VIVACOM принадлежи, или на организация-правоприемник по силата на сливане или вливане, не изисква съгласието на другата страна.

8. Прекратяване на предоставянето на Услугата

8.1. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Предизвестие за прекратяване на Договора и предоставянето на Услугата

Абонатът може да иска прекратяване на Договора и на предоставянето на Услугата, без да обосновава причините за това, като подаде в VIVACOM 30-дневно писмено предизвестие за прекратяване преди изтичането на първоначално уговорения между страните срок или срока, за който е продължен Договорът (при условията на т.3.4.1 от Общите условия). В този случай абонатът заплаща на VIVACOM сумата определена по реда на т.8.3. VIVACOM прекратява предоставянето на Услугата с изтичане на срока на горепосоченото писмено предизвестие.

8.1а. (изм. в сила от 01.08.2016 г.) Абонатът има право да прекрати договора без да дължи неустойки с писмено предизвестие в случай на значително и непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните и договорените показатели за скорост на интернет услугата, установено с одобрен от Комисия за регулиране на съобщенията механизъм за наблюдение, като несъответствието трябва да е предизвикано от БТК ЕАД. Абонатът може да прекрати договора като изпрати писмено предизвестие до БТК, в което посочи в какво се състои неизпълнението и даде подходящ срок за отстраняването му. В слу-

чай че БТК не е изпълнило задължението си в подходящия срок, договърът ще бъде прекратен.

## 8.2. Отговорност за неизпълнение

8.2.1. За всички случаи на неизпълнение на задълженията си по Общите условия страните носят отговорност в съответствие с разпоредбите на действащото българско законодателство.

8.2.2. 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. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Вреди, причинени от лошо или неправилно поддържане или експлоатация от страна на абоната на хардуера и софтуера предоставени от VIVACOM;
- г. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Повреди извън мрежата и контрола на VIVACOM;
- д. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) VIVACOM не отговаря за вреди, причинени на трети лица при използване на Услугата от абонатите, както и използването на услугата за незаконни цели по какъвто и да е начин или извършването на незаконни действия чрез Услугата. VIVACOM не носи отговорност за данните, пренасяни чрез Услугата.

8.2.3. (Изм. в сила от 30.11.2012 г.) При временно спиране на Услугата поради аварийни ремонти на мрежата или поради настъпване на обстоятелствата по т. 5.3, продължили повече от срока за отстраняване по т. 5.2, 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.

8.2.4. Разпоредбата на т. 8.2.3 е приложима, само ако абонатът е уведомил VIVACOM, че не е бил в състояние да ползва Услугата и са налице основанията по т. 8.2.3.

8.3. (Изм. в сила от 13.01.2015 г.) Отговорност на абоната

Ако Договорът за Услугата бъде прекратен по инициатива или по вина на абоната преди изтичането на избраня с Договора срок, абонатът 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. Задълженията на страните във връзка със споразумения за лизинг или продажба на изплащане стоки, сключени към Договора, се запазват и продължават своето действие до пълното им изпълнение между страните. В зависимост от датата на прекратяване, когато абонатът е физическо лице, максималният размер на неустойката за предсрочно прекратяване по тази клауза не може да надвишава:

- а) шесткратния размер на месечните абонаменти за услугите на срочен абонамент по техния стандартен размер без отстъпка – ако прекратяването е настъпило до 30 април 2015 г. включително;
- б) трикратния размер на месечните абонаменти за услугите на срочен абонамент по техния стандартен размер без отстъпка – ако прекратяването е настъпило на или след 1 май 2015 г. В тази хипотеза, в допълнение на неустойката за предсрочно прекратяване абонатът дължи на VIVACOM и възстановяване на част от стойността на отстъпките от абонаментните планове и от пазарните цени на устройствата (закупени или предоставени на лизинг), съответстваща на оставащия срок на договора.

8.4. 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.8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.8 и 8.5.9.

8.5. Прекратяване на Услугата преди изтичане на избраня със Заявлението-Договор срок на ползване

Прекратяване на Услугата преди изтичане на избраня със Заявлението-Договор срок на ползване е допустимо само при следните обстоятелства:

8.5.1. При взаимно съгласие на двете страни;

8.5.2. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) При настъпване на обстоятелства от непреодолима сила съгласно член 306 от Търговския закон, които трайно пречатстват предоставяне на Услугата;

8.5.3. В резултат на действия или актове на компетентни държавни органи, които водят до ограничаване правомощията или функциите на която и да е да било от страните, от всяка от страните с писмено уведомление;

8.5.4. При смърт или поставяне под запрещение на абоната, в случаите когато абонатът е физическо лице;

8.5.5. Ликвидация или обявяване в несъстоятелност на една от страните по Договора, считано от датата на влизане в сила на съответното решение;

8.5.6. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Едностранно от страна на VIVACOM при забавяне на дължимото плащане от страна на абоната;

- 8.5.7. Едностранно, без предизвестие от страна на VIVACOM, в случай, че абонатът не е отстранен нарушението на някое от задълженията си;
- 8.5.8. Едностранно, с писмено уведомление 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;
- 8.5.9. 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. 5.2. Системно неизпълнение е наличие, когато неизпълнението е допуснато повече от три пъти по време на договорения срок на ползване на Услугата;
- 8.5.10. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) В 7-дневен срок от подписване на индивидуалния договор абонатът има право едностранно да прекрати договора си с VIVACOM, без да дължи неустойки по него, освен ако:
- абонатът изрично не е заявил писмено желание договорът да влезе в сила незабавно;
  - при подписване на договора, VIVACOM е предоставило на абоната крайно устройство.

Заявление за прекратяване на договора на абоната по настоящата точка се подава лично от абоната или от надлежно упълномощен негов представител в същия търговски обект на VIVACOM, в който договорът е подписан, респективно при търговския представител, пописал договора от името на VIVACOM. В случай, че услугата е била заявена чрез интернет канала за продажби, прекратяването на договора може да стане по начина на заявяване на услугата или на кратък номер на „Обслужване на клиенти“ 123.

## 9. Общи положения

9.1. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) 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 взаимозгодни споразумения, а при непостигане на съгласие – или от Арбитражния съд за търговски и потребителски спорове към Сдружение „Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове“, гр.София при условията на неговия Правилник, или от съответния държавен съд при условията на ГПК, по избор на ищеца (страната, поискала решаване на спора). В случай, че ищецът подаде исквата си молба пред Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове към Сдружение „Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове“, гр.София, страните се съгласяват спорът да се реши едностранно от арбитър от списъка на арбитрите, като арбитърът ще се определи от Председателя на арбитражния съд.

9.1a. (изм. в сила от 01.08.2016 г.) 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, абонатът 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.

9.2. Тълкуването на Договора между страните ще се извършва при следния ред на предпочитание: Заявлението-Договор за ползване на Услугата VIVACOM TooWay, констативен протокол за предоставяне на техническо оборудване и инсталиране на услугата, допълнителни заявки за предоставяне на Услугата VIVACOM TooWay (ако има такива), Общи условия за предоставяне на Услугата VIVACOM TooWay, като при няколко документа от един и същ вид, предимство ще имат клаузите от документите с по-късна дата.

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



Главен директор  
„Маркетинг“