

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА Vivacom TV (в сила от 10.05.2021 г. и приложими за абонати, сключили договор преди 01.02.2018 г.)

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

- Тези Общи Условия за предоставяне на Услугата Vivacom TV, публикувани на уеб страницата на „Vivacom“–vivacom.bg и Спецификация на Vivacom TV услугите и ценова листа, неразделна част от Общите Условия;
- Заявление/Договор за ползване на Услугата Vivacom TV. Настоящите Общи условия, част от Договора за предоставяне на Услугата Vivacom TV („Услугата“), уреждат условията, при които Абонатите сключват Договор с Vivacom за предоставянето на достъп до телевизионни и радио програми–Vivacom TV, както и необходимата поддръжка и профилактика на предоставената Услуга. (изм., в сила от 29.03.2012 г.)

Общите условия влизат в сила от датата на публикуването им на уеб страницата на Vivacom–vivacom.bg и имат действие спрямо всички Абонати, които към датата на влизане в сила на Общите условия са сключили индивидуален Договор за ползване на Услугата Vivacom TV. При изменение на общите условия Vivacom уведомява Абонатите си за измененията като публикува изменените ОУ на уеб страницата си–vivacom.bg в срок от 30 дни преди влизането им в сила. Всеки Абонат има право да прекрати индивидуалния Договор без санкции в срок до един месец от влизането в сила на промените в настоящите Общи условия. Последното не се прилага, когато промените в Общите условия произтичат от приложимото законодателство, от акт на компетентен орган или в случаите, когато промените не засягат услуги, ползвани от Абоната. Услугата Vivacom TV представлява спътниково разпространение на телевизионни и радио програми, допълнителна информация, включително телетекст в цифров формат. Параметрите на Vivacom TV услугите и техните цени са описани в Спецификация на Vivacom TV услугите и ценова листа, които са неразделна част от настоящите Общи Условия и имат обвързваща сила за страните по Договора. (нова, в сила от 29.03.2012 г.) Абонат е всяко дееспособно физическо или юридическо лице, осъществяващо дейност на територията на страната, което е страна по индивидуален договор с Vivacom за предоставяне на Услугата Vivacom TV.

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 Vivacom TV Услуга се попълва и подписва от оторизиран служител на Vivacom или оторизиран дистрибутор на Vivacom и се предоставя на Абоната. (изм., в сила от 29.03.2012 г.) 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. (изм., в сила от 29.03.2012 г.) 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) календарни дни от влизане в сила на Договора за ползване на Услугата Vivacom TV, като:

1.2.1. В случай, че Абонатът не заяви писмено желание Договора за ползване на Услугата Vivacom TV 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 Vivacom TV (виж т.3.1.1. от настоящите ОУ).

1.2.2. В случай, че Абонатът заяви писмено желание Договорът за ползване на Услугата Vivacom TV 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 Vivacom TV (виж т.3.1.1. от настоящите ОУ).

1.2.3. В случай, че Абонатът упражни правото си да прекрати Договора за ползване на Услугата Vivacom TV в 7 дневния срок от подписването му съгласно т.3.1.2 от настоящите Общи условия, задължението на Vivacom да инсталира Услугата се погасява незабавно.

1.3. Инсталиране на Услугата

Vivacom ще изпрати свой 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 монтажни дейности по закрепване на антена за приемане на сателитния сигнал върху подходяща външна площ от помещенията, където се предоставя услугата и прокарване на кабелна връзка от антената до приемника на телевизионния сигнал. При инженерното инсталиране на Услугата, специалистът се задължава да не уврежда помещенията на Абоната, както и движимите вещи, намиращи се в тях. Преди да напусне адреса, специалистът трябва да покаже на Абоната как работи инсталираната Услуга. Услугата Vivacom TV 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 достъпът 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 договорът между Клиента и Vivacom се счита за прекратен.

2. Предварителни задължения на Абоната

2.1. (изм., в сила от 29.03.2012 г.) Предоставяне на информация

Преди подписването на Заявлението-Договор за ползване на Услугата Vivacom TV, Абонатът се идентифицира по следния начин:

2.1.1. за физически лица български граждани или чуждестранни граждани продължително или постоянно пребиваващи в РБ–с валиден документ за самоличност с вписани: име, ЕГН или личен номер, постоянен адрес на територията на Република България (РБ);

2.1.2. За физически лица, граждани на държава членка на Европейския съюз или на Европейското икономическо пространство–с удостоверение за пребиваване или карта за пребиваване;

2.1.3. за всички други физически лица–чуждестранни граждани, извън хипотезите на т.2.1.1 и 2.1.2.–с валиден паспорт, съдържащ име, номер на паспорта, институция, която го е издала и дата и място на раждане на лицето;

2.1.4. за юридически лица и еднолични търговци–с акт за регистрация в компетентния съд или Търговския регистър при Агенцията по вписвания или акт на компетентен

държавен орган за създаването им и удостоверение за актуално състояние (където е приложимо), издадено от компетентния съд или Търговския регистър, удостоверение за регистрация по БУЛСТАТ.

2.1.5. При сключване на индивидуалния договор, при необходимост, Vivacom може да изисква от Абоната документи, издадени от компетентни органи във връзка с ползване на определени права, удостоверения за обстоятелства, когато това се налага от характера на ползваната услуга, както и други документи във връзка с предоставяните услуги, включително за извършване на кредитна оценка и за нуждите на разплащането. Vivacom няма да изисква от Абоната документи, които не са свързани с предоставяне, ползване или прекратяване ползването на предоставяните услуги. С попълване 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 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 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 приеме доставката на техническото оборудване и да подпише констативен протокол за инсталиране на Услугата, на адреса, където ще бъде инсталирана услугата Vivacom TV, както и Заявление/Договор за ползване на Услугата Vivacom TV, в случаите, когато Услугата е заявена през оператор или през интернет. В случай, че Абонатът не осигури достъп или изрично не упълномощи лице в писмена форма, 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 документите, които се изискват за предоставяне на Услугата.

2.3.3. (изм., в сила от 29.03.2012 г.) Когато Абонатът или упълномощено от него лице не е осигурило достъп на инженер на Vivacom за инсталиране на Услугата в уговореното за това време, Договорът се прекратява без предоставяне на допълнителен срок за изпълнение и Vivacom се освобождава от задълженията по него. В случай, че Абонатът откаже да подпише констативния протокол, независимо че не са на лице обективни причини за това, то Абонатът е длъжен да заплати разходи за екипа, извършващ инсталацията, съгласно стандартната ценова листа за инсталиране на Услугата, публикувана на интернет сайта на Vivacom.

2.4. Ограничения при ползването на Услугата

2.4.1. (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. 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.

2.4.2.1. (изм., в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът–физическо лице няма право да препродава или предоставя под каквато и да е форма ползването на Услугата и/или предоставената от Vivacom смарт карта на трети лица, извън кръга на членовете на неговото домакинство.

2.4.2.2. (нова, в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът–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.

2.4.3. С подписване на Заявлението–Договор за ползване на Услугата Vivacom TV, Абонатът декларира, че Услугата няма да бъде ползвана в обществени или публични зони или места, включително хотелски лобита, барове, ресторанти или обществени площади, както и всякакви помещения или места, експлоатирани с търговска цел или такива, които имат социално или друго обществено предназначение, което предполага публично и/или масово разпространение, включително хотели, мотели, пансиони, затвори, болници, частни клиники и други подобни функционални структури, (всяко "Място, обитавано от много хора"), които приемат програмите, включени в Услугата.

3. Срок на Договора и влизане в сила

3.1.1. (изм., в сила от 29.03.2012 г.) Договорът между Абоната и Vivacom за предоставяне на Услугата Vivacom TV влиза в сила 7 (седем) календарни дни от датата на подписване на Заявлението–Договор за ползване на Услугата Vivacom TV, освен ако Абонатът изрично не е заявил писмено желание Договорът да влезе в сила незабавно.

3.1.2. (нова, 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 на Абоната крайно устройство.

3.1.3. (нова, в сила от 29.03.2012 г.) В случай, че Договорът не е влязъл в сила незабавно след подписването му, Абонатът има право да го прекрати едностранно в срока по т.3.1.1., 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 името на Vivacom.

3.2. (изм., в сила от 29.03.2012 г.) Услугата се предоставя от датата на подписване на Констативния протокол съгласно т.2.3. от настоящите Общи условия.

3.3. (нова, в сила от 29.03.2012 г.) Vivacom предлага на Абонатите възможност за сключване на Договори със срок за ползване на услугата Vivacom TV една или две години.

3.4. (предишна т.3.3., изм., в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът е съгласен да използва и заплаща Услугата Vivacom TV, в зависимост от избраната със Заявлението– Договор за

ползване на Услугата Vivacom TV опция, безсрочен договор или договор за 12 (дванадесет) или 24 (двадесет и четири) месеца, считано от датата на подписване на Констативния протокол по т. 2.3.

3.5.1. (предишна т.3.4., изм., в сила от 29.03.2012 г.) След изтичане на избрания със Заявлението–Договор срок, Договорът за ползване на Услугата Vivacom TV се счита продължен за неопределено време.

3.5.2. (нова, в сила от 29.03.2012 г.) В случая на т.3.5.1. Договорът за ползване на Услугата може да бъде продължен с нов срок само при наличието на изрично писмено съгласие от страна на Абоната.

3.6. (нова, в сила от 29.03.2012 г.) Vivacom уведомява Абонатите си за изтичането на срока на индивидуалните им Договори за ползване на Услугата Vivacom TV 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 TV 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;
- Телевизионен приемник;
- Място, достъпно за обслужване за монтаж и последваща поддръжка на сателитната антена;
- Трасе за преминаване на кабела от сателитната антена до телевизора.

4.2. (изм., в сила от 29.03.2012 г.) Оборудване (крайно устройство и други елементи), което се предоставя от Vivacom

- (изм., в сила от 29.03.2012 г.) сателитната антена–60 или 80 cm;
- LNB конвертор с един, два или четири изхода;
- (изм., в сила от 29.03.2012 г.) Комплект с приемник за сателитна телевизия (с дистанционно управление, захранващ адаптер и SCART кабел);
- Смарт карта;
- Други елементи, съгласно Спецификация на Vivacom TV услугите и ценова листа;
- (изм., в сила от 29.03.2012 г.) Брошура с инструкции за ползване на Комплекта с приемник.

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 TV оборудването, като на Абоната не се предоставя достъп да конфигурира сам това оборудване. При прекратяване на Договора, сателитната антена става собственост на Абоната, като Vivacom не осигурява нейния демонтаж. (изм., в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът има право да заяви до 3 допълнителни приемника по всяко време на действие на договора за предоставяне на Vivacom TV услугата. 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.

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 29.03.2012 г.) Предоставено от Vivacom оборудване (крайно устройство)

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. (изм., в сила от 29.03.2012 г.) 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. 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 на 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 заместване 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. 2.4 от тези Общи условия.

6. Система за отчитане на сметките на Услугата Vivacom TV

6.1. Начална дата за отчитане на сметки (изм., в сила от 29.03.2012 г.) Отчитането на сметки ще започне от датата на подписване на констативния протокол по т. 2.3., което предполага, че Абонатът приема, че Услугата е инсталирана, оборудването е поставено на място и Услугата работи правилно.

6.2. (изм., в сила от 19.01.2013 г.) Цените, които Абонатът дължи са:

6.2.1. Инсталационна цена;

6.2.2. Еднократна цена за включване на Услугата;

6.2.2. Месечен абонамент за използване на Услугата;

6.2.3. Месечна цена за използване на допълнителни услуги като например допълнителни приемници.

6.3. Инсталационна цена и 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 цената за включване на Услугата, тя се начислява при заявяване на Услугата. При липса на техническа възможност за предоставяне на услугата Vivacom TV, цената за включване се възстановява на клиента.

6.4. Месечен абонамент

6.4.1. Първа месечна сметка

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

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

6.4.2. Втора месечна сметка 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. 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.

6.5.2. 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. (нова, 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) на официалната си уеб-страница: vivacom.bg.

6.6. (изм., в сила от 29.03.2012 г.) Неплащане

В случай, че Абонатът не е платил съответната цена за ползването на Услугата по т. 6.2.2. и/или т. 6.2.3. от настоящите ОУ след определената за плащане дата, Vivacom има право да спре предоставянето на 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. Промяна на цените

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

6.7.1.1. (изм., в сила от 29.03.2012 г.) Vivacom ще уведомява Абоната като публикува промяната на цените на Уеб страницата си в срок от 30 (тридесет) календарни дни преди влизането им в сила, като:

6.7.1.2. (изм., в сила от 29.03.2012 г.) В този случай Абонатът има право да изпрати писмено предизвестие за прекратяване ползването на Услугата преди новите цени да влязат в сила, без да дължи неустойка;

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, 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.6.7.2. В този случай т.6.7.1 не се прилага.

7. Промяна на ползваната Услуга Vivacom TV

7.1. Мигриране от един вид Услуга към друг

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

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 Vivacom, като се дължи допълнителна цена за инсталиране. (изм., в сила от 29.03.2012 г.) В случаите, когато Абонатът желае да прекрати ползването на Услугата поради промяна на адреса си, той е длъжен да заплати всички задължения, включително дължими неустойки, във връзка с едностранно предсрочно прекратяване на Договора на Абоната с Vivacom.

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

Абонатът може да промени срока на Договора си за ползване на Услугата Vivacom TV след изтичане на определения първоначален минимален 12-месечен или 24-месечен срок в Договора, за което Абонатът подписва Допълнително споразумение за ползване на Услугата Vivacom TV за съответния по-дълъг нов срок.

8. Прекратяване на предоставянето на Услугата

8.1. (изм., в сила от 29.03.2012 г.) Предизвестие за прекратяване на предоставянето на Услугата

Абонатът може да иска прекратяване на предоставянето на Услугата, без да обосновава причините за това, като заяви пред Vivacom с писмено известие един месец предварително желанието си за прекратяване и върне в посочения едномесечен срок предоставеното оборудване, приемника за сателитна телевизия (пълен комплект) и смарт картата. Vivacom прекратява предоставянето на Услугата веднага след получаване на оборудването или след изтичане на срока на горепосоченото писмено предизвестие. В случай, че Абонатът не върне предоставеното за срока на Договора оборудване, дължи неустойка в размер на стойността на съответното оборудване съгласно ценовата листа на Vivacom. В случай, че Абонатът прекрати Договора, преди изтичането на първоначално уговорения между страните срок или срока, за който е продължен Договорът (при условията, предвидени в т.3.5.2 от Общите условия), Абонатът заплаща на Vivacom сумата, определена по реда на т.8.4.1.

8.2. Връщане на оборудването

Абонатът е длъжен да върне оборудването на лице, оторизирано от Vivacom да го приеме. Двете страни подписват констативен протокол, удостоверяващ състоянието на предоставеното оборудване към момента на подписването му.

8.3. Отговорност за неизпълнение

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

8.3.2. Vivacom не отговаря пред Абоната за:

- а. Липса на умения от страна на Абоната да използва Услугата;
- б. Претенции от трети лица срещу Абоната при и по повод ползване на Услугата;
- в. Вреди, причинени от лошо или неправилно поддържане или експлоатация от страна

на Абоната на оборудването, предоставено му от Vivacom;

г. 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 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 съдържанието на телевизионните програми, пренасяни чрез 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 или поради настъпване на обстоятелствата по т. 5.4.6, 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

8.4.1. (изм., в сила от 13.01.2015 г.) Ако Договорът за Услугата Vivacom TV бъде прекратен по инициатива или по вина на Абоната преди изтичането на изборния с Договорора срок, Абонатът дължи на Vivacom неустойка в размер на месечните абонаменти за ценовите пакети 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 Договорора, 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 ценовите пакети 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 ценовите пакети 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.

8.4.2. (нова, в сила от 29.03.2012 г.) Ако Абонатът прекрати ползването на Услугата Vivacom TV като върне оборудването преди изтичане на едномесечния срок на предизвестие при безсрочен Договор, Абонатът дължи на Vivacom неустойка в размер на съответната част от месечния абонамент за предоставената Услуга за дните от датата на прекратяване на Договора до края на изтичане на едномесечния срок на предизвестие.

8.5. Изключения

Абонатът няма да дължи на Vivacom заплащане на оставащите месечни абонаменти 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 е допустимо 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, от 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 Абоната не е отстранил нарушението на някое от задълженията си;

8.6.8. Едностранно, с писмено уведомление от страна на Vivacom, при липса на техническа възможност за предоставяне на Услугата. Vivacom ще уведоми 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 TV въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

9.2. (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 взаимноизгодни 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 еднолично от арбитър от списъка на арбитрите, като арбитърът ще се определи от Председателя на арбитражния съд.

9.2а. (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, e-mail: 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 до-

говори за онлайн продажби или услуги, съдействие за решаването му може да се получи от Електронната платформа за онлайн решаване на потребителски спорове: <http://es.euroopa.eu/odr>. БТК ЕАД не се ангажира да ползва посочените органи.

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

9.4. По смисъла на настоящите Общи условия за писмено предизвестие/ уведомяване ще се счита писмо с обратна разписка или факс. В случай, че някоя от клаузите на настоящите Общи условия се окаже недействителна, това няма да окаже въздействие върху валидността на всички останали. (нова, в сила от 29.03.2012 г.) Всякакви въпроси от страна на Абоната 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 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. Постъпилите жалби, молби, предложения и рекламации се завеждат във входящ регистър и се разглеждат по реда на постъпването им.


Главен директор
„Маркетинг“