

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА VIVACOM MOBIX

(в сила от 10.05.2021 г. и приложими към договори, сключени преди 29.04.2021 г.)

(редакция от 30.09.2022 г. с отразена промяна в наименованието на търговеца)

Настоящите Общи условия за предоставяне на Услугата Vivacom MOBIX са изготвени от „Виваком България“ 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 (Виваком, Vivacom). Договорът на „Виваком“ ЕАД (Виваком, Vivacom) с абоната за предоставяне на Услугата Vivacom MOBIX (наричан по-долу за краткост „Договор“) включва:

- Тези Общи Условия за предоставяне на Услугата Vivacom MOBIX, публикувани на уеб страницата на „Виваком България“ ЕАД–www.vivacom.bg и Спецификация на Vivacom MOBIX услугите и ценова листа, неразделна част от Общите Условия;
- Заявление-Договор за ползване на Услугата Vivacom MOBIX. Настоящите Общи условия, част от Договора за предоставяне на Услугата Vivacom MOBIX („Услугата“), уреждат условията, при които абонатите сключват Договор с Виваком за предоставянето на достъп до ИНТЕРНЕТ чрез услугата Vivacom MOBIX. Параметрите на Vivacom MOBIX услугите и техните цени са описани в Спецификация на услугата Vivacom MOBIX и ценова листа, които са неразделна част от настоящите Общи Условия и имат обвързваща сила за страните по Договора. Общите условия и измененията им влизат в сила в 30-дневен срок от датата на публикуването им на уеб страницата на Виваком www.vivacom.bg. Общите условия са неразделна част от индивидуалния договор между Виваком и абоната и стават задължителни за крайния абонат от датата на влизане в сила на индивидуалния договор. Изменение на Общите условия се публикува на интернет страницата си: 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 Виваком, 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 или от акт на Комисията за регулиране на съобщенията, както и в случаите, в които измененията не засягат услуги, ползвани от абоната. Виваком 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.

1. Предварителни задължения на Виваком

1.1. Наличност на Услугата

Услугата се предоставя само на територията на определени населени места. Виваком поддържа актуален списък с тези населени места, който се публикува на интернет страницата на компанията и е наличен в магазините от търговската ѝ мрежа.

1.2. Инсталиране

За предоставяне на услугата, Виваком предоставя на абоната СИМ карта и пакет от оборудване, което след заплащане на единичната цена за същото, става собственост на абоната. Виваком предоставя пакета за инсталиране при подписване на договора за услугата Vivacom MOBIX, който има силата на приемо-предавателен протокол за същото. Оборудването се инсталира самостоятелно от абоната, в съответствие с упътването, предоставено заедно с него. Всякакви въпроси от страна на абоната относно инсталирането на оборудването за услугата Vivacom MOBIX могат да се отправят на телефона за Обслужване на клиенти (123) денонощно, 7 (седем) дни в седмицата.

1.3. Ако след инсталиране на услугата се установи, че на адреса на абоната, посочен в договора, няма покритие на мобилната мрежа на Виваком, абонатът има право да прекрати договора без да дължи неустойки за месечен абонамент.

2. Предварителни задължения на абоната

2.1. Предоставяне на информация Абонатът предоставя на Виваком достоверна информация и необходимите документи преди подписването на Заявлението-Договор за ползване на Услугата Vivacom MOBIX. Документите включват, без да се ограничават до, документ за самоличност и за юридическите лица удостоверение 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 представляващия юридическото лице.

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

Личните данни, които Абонатът предоставя, както и личните данни, които Виваком изготвя и генерира в процеса на предоставяне на услугите, се обработват и съхраняват от страна на Виваком 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 Виваком, 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 Виваком, която е публикувана на интернет страницата на Виваком – www.vivacom.bg и е налична в търговските обект на Виваком („Политика за поверителност“).

2.3. Ограничения при ползването на Услугата

Услугата, предоставяна от Виваком, позволява достъп до Интернет на крайни абонати и не е подходяща, нито позволява препродажба или предоставянето ѝ по търговски начин на трети лица. Абонатът се задължава да не препродава или предоставя под каквато и да е форма Услугата на трети лица.

3. Срок на Договора и влизане в сила

3.1. Договорът за ползване на Услугата Vivacom MOBIX влиза в сила незабавно след подписването му и предаване на сим картата и оборудването за услугата.

3.2. Виваком има право да откаже да сключи индивидуален Договор за ползване на услугата Vivacom MOBIX с абонат, който не е съгласен договорът да влезе в сила незабавно след подписването му, предвид че Виваком предоставя при сключването му крайно устройство.

3.3. Абонатът е съгласен да използва и заплаща Услугата Vivacom MOBIX, в зависимост от избраната със Заявлението-Договор за ползване на Услугата Vivacom MOBIX опция–безсрочен договор или договор за ползване на услугата за срок от 12 (дванадесет) или 24 (двадесет и четири) месеца, считано от датата на подписване на Заявлението-Договор.

3.4. В случай, че в Договора не е посочено друго, след изтичане на изборния 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. Договорът може да бъде продължен с нов срок само при наличието на изрично писмено съгласие от страна на абоната.

3.5. Виваком се задължава да уведоми абоната за изтичането на минималния срок на индивидуалния договор в срок най-малко 30 календарни дни преди изтичане на първоначално договорения срок.

4. Необходимо техническо оборудване

4.1. За да използва Услугата, абонатът трябва да осигури посочените по-долу изисквания.

- Свободен електрически контакт, на разстояние по-малко от 1 м. от мястото, където ще бъде инсталирана Услугата;
- Персонален компютър с Ethernet/WiFi интерфейс (мрежова карта), работещ с Интернет софтуер.

4.2. За ползване на услугата, Виваком предоставя сим карта и безжичен рутер (крайно устройство) със следните аксесоари:

- електрически адаптер;
- външна антена за подобряване на приемания сигнал;
- кабели за свързване към електрическо захранване;
- Ethernet кабел за свързване на рутера с компютъра;
- Брошура с инструкции, показваща как се инсталира Vivacom MOBIX.

4.3. Договорът за услугата има силата на договор за продажба на посоченото в т. 4.2 оборудване.

5. Задължения на страните след сключване на договора за услугата

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

5.2. Неизправности при предоставяне на Услугата Виваком се задължава да отстранява, в рамките на съществуващите технически и производствени възможности, в работно време всякакви неизправности, възникнали при предоставяне на Услугата, за да се поддържа Услуга с необходимото качество.

5.3. Конкретните параметри за поддръжка на услугата са съгласно Общите условия за уреждане на взаимоотношенията между Виваком и Абонатите и Потребителите на електронни съобщителни услуги, предоставяни чрез обществената електронна съобщителна подвижна клетъчна мрежа по стандарт GSM и по стандарт UMTS. Виваком осигурява гаранционна поддръжка на оборудването съгласно условията по гаранционната му карта и действащото българско законодателство.

5.4. Временно спиране на предоставянето на Услугата Виваком 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. Смущение и/или спиране на електрическото захранване на регионалната или национална електрическа мрежа до възстановяване на захранването;

5.4.3. Когато абонатът използва алтернативно оборудване, което създава опасност за мрежата на Виваком или други абонати на Виваком—до отстраняване на това оборудване и замяната му с подходящо оборудване, както и при самоуправно отстраняване на повреди в оборудването, предоставено от Виваком, 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 Виваком или им причинява щети;

5.4.6. Когато Интернет не е достъпен от мрежата на Виваком до осигуряване на такъв достъп;

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

5.4.8. Когато абонатът използва Услугата на повече клиентски потребителски станции, отколкото е посочено в Спецификацията на Vivascom MOBIX услугите и ценовата листа за съответната Vivascom MOBIX Услуга.

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

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

5а.2. Дейността на Виваком 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. (изм. в сила от 10.05.2021 г.) Скоростта и качеството на услугите за достъп до интернет зависят от типа технология, вида на ползваното устройство, покритието и натовареността на мрежата, едновременното ползване на услугата от няколко устройства, архитектурни и географски особености, и други. За услугите по настоящите общи условия не се предлагат минимални нива на качество.

5а.4. Ограничения по отношение на достъпа до и/или ползването на услуги могат да съществуват във връзка с необходимост от управление на трафик или заявени от потребителя допълнителни услуги. Виваком 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. Виваком 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 Виваком извършва управление на трафика съгласно изискванията на действащото законодателство.

5а.6. (изм. в сила от 10.05.2021 г.) Виваком третира еднакво целия трафик при предоставянето на услуги за достъп до интернет, без дискриминация, ограничение или намеса, независимо от подателя и получателя, съдържанието, до което е получен достъп или което е разпространено, използваните или предоставените приложения или услуги и използваните крайни устройства. Извън това, Виваком може да прилага разумни (прозрачни, недискриминационни и пропорционални, основани на обективно различни технически изисквания за качество на услугите на специфични категории трафик) мерки за управление на трафика, включително, но не само:

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

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

5а.7. Виваком 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. Виваком 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. Виваком не носи отговорност за влошено качество на услугата, породено от независещи от Виваком обстоятелства.

6. Цени и начин на плащане

6.1. Начална дата за отчитане на сметки започва от датата на активиране на Услугата VIVACOM MOBIX.

6.2. Цените, които абонатът дължи са описани в Спецификация на услугата VIVACOM MOBIX и ценова листа. Виваком 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.

6.3. Цените се формират от следните елементи, според Спецификация на услугата VIVACOM MOBIX и ценова листа и индивидуалния договор с абоната:

6.3.1 Единична цена за откриване на Услугата;

6.3.2. Единична цена за предоставяне на оборудването по т. 4.2;

6.3.2 Месечен абонамент за използване на Услугата за всеки един отчетен период по т.6.5.3;

6.3.3 Месечен абонамент за използване на допълнителни услуги, когато такива са заявени, за всеки един отчетен период по т.6.5.3;

6.3.4 Стойността на допълнително използваното време или трафик, ако е използвана услуга с тарифиране на единица време или обем трафик.

6.4. Единичните цени по т. 6.3.1 и/или 6.3.2 се начисляват и заплащат с първата месечна сметка, отчетена след началната дата за отчитане на сметките, посочена по-горе.

6.5. (изм., в сила от 01.07.2015 г.) Първата месечна сметка за предоставена VIVACOM MOBIX Услуга е дължима през месеца, в който е първото отчетно число след активиране на Услугата, а

за договори сключени след 01.07.2015 г. през месеца, следващ този, през който е активирана Услугата.

6.5.1. С плащането на първата си месечна сметка за Vivascom MOBIX услуги абонатът заплаща:

- Единичните цени по т. 6.3.1 и/или 6.3.2 (ако има такива);
- (изм., в сила от 01.07.2015 г.) пълен месечен абонамент за предоставената Услуга и допълнителни услуги, ако има такива, за отчетния период в който е активирана Услугата, а за договори сключени след 01.07.2015 г. частта от месечния абонамент за предоставената Услуга за дните от датата за начало на отчитане на сметките до края на отчетния период, през който се активира Услугата;
- пълен месечен абонамент за Услугата и допълнителни услуги ако има такива, аз отчетния период, след отчетния период, в който е активирана Услугата.

6.5.2. Втората и следващите месечни сметки ще включват пълен месечен абонамент за Услугата, допълнителни услуги и дължими суми за допълнително използвано време (ако има такова).

6.5.3. Предоставените услуги се отчитат на следните отчетни периоди в зависимост от датата на подписване на договора за услугата:

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

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

6.6.2. Дължимите суми за ползване на Услугата се заплащат заедно с цената за други ползвани от абоната услуги, предоставяни по един клиентски номер и за които се издава обща сметка, освен в случаите когато абонатът е посочил при попълване на Заявлението-Договор, че желае отделна сметка за Vivascom MOBIX. Плащането на задълженията на абоната, се счита за извършено на датата на получаване на пълната сума, посочена в сметката на абоната, в касите на Виваком или след заверяването с тази сума на банковата сметка на Виваком. Когато в месечната сметка са включени няколко услуги, частично плащане, покрива пропорционална част от задълженията за всяка от тези услуги. Частични плащания няма да се считат за изпълнение на задълженията на абоната. Виваком се задължава при поискване да предоставя възможност на абоната да получава отделна сметка за услугата Vivascom MOBIX, ако не ползва такава като част от пакетна услуга. Отделянето се извършва от началната датата на следващия отчетен период, след подаване на заявлението за това.

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

6.7. Неплащане

В случай че абонатът не е платил за Услугата в 18 (осемнадесет) дневен срок след определената за плащане дата, Виваком 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.

6.8. Промяна на цените

6.8.1. Цените, посочени в Спецификацията на услугата Vivacom MOBIX, могат да бъдат променени едностранно от Виваком при следните условия:

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

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

6.8.1.3. Ако в горепосочения срок абонатът не изпрати предизвестие до Виваком, че не е съгласен с промяната на цените, тази промяна автоматично влиза в сила след изтичането на срока посочен в т.6.8.1.1.

6.8.2. Не по-често от веднъж в рамките на една календарна година Виваком има право да индексира цените на Услугата, като ги коригира с процент не по-висок от месечния индекс на потребителските цени, определен от Националния статистически институт (ИПЦ, предходният месец = 100), натрупан за 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. 6.8.2. В този случай т. 6.8.1 не се прилага.

7. Промяна на ползваната Услуга Vivacom MOBIX

7.1. Промяна от един вид Услуга към друг Абонати, които използват Услуга Vivacom MOBIX и желаят да използват друг вид Услуга, могат да го направят, ако минималният срок на договора им е изтекъл и като сключат нов договор, който е безсрочен, за 12 (дванадесет) или 24 (двадесет и четири) месеца, в зависимост от избраната в Заявлението-Договор опция, и се съгласяват с настоящите Общи условия. Виваком се съгласява да предостави избраната от абоната нов вид Услуга, в случаите когато това е възможно. При мигриране от Услуга с по-висока скорост към Услуга с по-ниска скорост, клиентът дължи допълнителна еднократна цена, според Спецификация на услугата Vivacom MOBIX услугите и ценова листа. Мигриране от Услуга с по-висока скорост към Услуга с по-ниска скорост, не се допуска за минималния срок на договора, ако такъв е уговорен.

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 Виваком и когато на избрания нов адрес има техническа възможност за предоставяне на услугата. За преместване на услугата се дължи еднократна цена, според Спецификация на MOBIX услугите и ценова листа. Ако избрания от абоната нов адрес не е в списъка по т. 1.1 или на адреса мобилната мрежа на Виваком няма покритие, абонатът има право да развали договора за услугата.

7.3. Промяна на срока на Договора Абонатът може да промени срока на Договора си с Виваком след изтичане на определения първоначален минимален 12- 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 MOBIX услуги. Прехвърлянето на всички или отделни права и задължения по този договор в рамките на предприятие, към което Виваком принадлежи, или на организация-правоприемник по силата на сливане или вливане, не изисква съгласието на другата страна.

8. Прекратяване на договора за Услугата

8.1. 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 във Виваком 30-дневно писмено предизвестие за прекратяване преди изтичането на първоначално уговорения между страните срок или срокът, за който е продължен Договорът (при условията предвидени в т. 3.4.1. от Общите условия). В този случай абонатът заплаща на Виваком сумата определена по реда на т.8.4. Виваком прекратява предоставянето на Услугата в срок от 30 (тридесет) дни от получаване 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 Виваком. Абонатът може да прекрати договора като изпрати писмено предизвестие до Виваком, в което посочи в какво се състои неизпълнението и даде подходящ срок за отстраняването му. В случай че Виваком не е изпълнило задължението си в подходящия срок, договорът ще бъде прекратен.

8.2. Връщане на оборудването

При прекратяване на договора преди изтичане на определения в него минимален срок, абонатът може да върне закупеното от него оборудване. В такъв случай, ако договорът се прекратява не по искане или вина на абоната, Виваком възстановява заплатената от абоната цена за оборудването. Ако договорът бъде прекратен преди изтичане на определения в него минимален срок, независимо от причините за това и абонатът избере да задържи закупеното оборудване или същото при връщането му е увредено, абонатът дължи на Виваком неустойка в размер на разликата между цената за свободна продажба на същото оборудване и цената по сключения договор, ако тя е по-ниска.

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. Виваком не отговаря пред абоната за:

а. Липса на умения от страна на абоната да използва Услугата и/или да извърши инсталация на предоставеното му оборудване;

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 хардуера и софтуера на Виваком;

г. Повреди по съобщителната мрежа, които правят технически невъзможно предоставянето на Услугата;

д. Виваком не отговаря за вреди, причинени на трети лица при използване на Услугата и световната УЕБ мрежа и мрежата на Виваком от абонатите, както и използването на Услугата за незаконни цели по какъвто и да е начин или извършването на незаконни действия чрез Услугата, Уеб пространството или мрежата на Виваком.

Виваком не носи отговорност за съдържанието на информацията, пренасяна чрез Услугата. Виваком не носи отговорност за формата на изображенията, както видео изображенията, така и всички техни копия под всяка една форма, пренасяна чрез Услугата или получена при ползване на Услугата.

8.3.3. При временно спиране на Услугата, поради ремонти на мрежата или други причини за които отговаря Виваком, продължило повече от сроковете за отстраняване на повреди съгласно т. 5.3, месечният абонамент, дължим от абоната за ползване на Услугата, се намалява с пропорционалната част, съответстваща на дните, през които не е предоставяна Услугата. В тези случаи един месец се счита за 30 (тридесет) календарни дни.

8.3.4. Разпоредбата на т. 8.3.3 е приложима, само ако абонатът е уведомил Виваком, 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 Vivasom MOBIX бъде прекратен по инициатива или по вина на абоната преди изтичането на избрания с договора срок, абонатът (физическо лице) дължи на Виваком 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 размер. Ако договорът за Услугата Vivasom MOBIX бъде прекратен по инициатива или по вина на абоната преди изтичането на избрания с договора срок, абонатът (юридическо лице) дължи на Виваком 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 Виваком 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 Виваком заплащане на неустойките по т. 8.4 в случаите по т.8.6.1, 8.6.2, 8.6.3, 8.6.4, 8.6.8, 8.6.9 и 8.6.10.

8.6. 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;

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

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

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 Виваком при забавяне на плащане от страна на абоната с повече от 18 (осемдесет) дни от определения срок за плащане;

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

8.6.8. Едностранно, с писмено уведомление от страна на Виваком, при липса на техническа възможност за предоставяне на Услугата. Виваком 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 че на адреса за ползване на услугата, мобилната мрежа на Виваком няма необходимото покритие;

8.6.10. Едностранно от страна на абоната, в случай на системно неизпълнение на задължението на Виваком да отстранява неизправности при предоставяне на Услугата съгласно условията 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.

9. Общи положения

9.1. 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.

9.1а. (Изм. в сила от 01.08.2016 г.) Дейността на Виваком 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 Виваком, 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>. Виваком 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 MOBIX, констативен протокол за предоставяне на техническо оборудване, допълнителни Заявки за предоставяне на Услугата Vivacom MOBIX (ако има такива), Общи условия за предоставяне на Услугата Vivacom MOBIX, 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.

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

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

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

Директор „Продукти и услуги“