

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИТЕ VIVACOM IPTV И EON (в сила от 12.04.2021 г. и приложими към договори, сключени на и след датата на влизане в сила)

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

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

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

1. Заявяване и инсталиране на Услугата

1.1. Заявяване Абонатът подписва Заявление/Договор по образец на Vivacom, в което се определят вида и срока на Услугата, избрани от Абоната, и други специфични условия за предоставяне на Услугата. Заявлението/Договор за ползване на услугите Vivacom IPTV или EON се попълва и подписва от оторизиран служител на Vivacom или оторизиран дистрибутор на Vivacom и се предоставя на Абоната. Заявлението/Договор се предоставя на Абоната и се подписва от него или упълномощено от него лице на място в магазина на Vivacom, където се заявява Услугата или при доставка на оборудването и инсталиране на Услугата, когато тя е заявена по телефон или чрез интернет страницата на Vivacom.

1.2. Срок за инсталиране, когато е избрано инсталиране от специалист на Vivacom

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

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

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

1.2.3. В случай че Абонатът упражни правото си да прекрати Договора за ползване на Услугата в 7-дневния срок от подписването му съгласно т.3.2 от настоящите Общи усло-

вия, задължението на Vivacom да инсталира Услугата се погасява незабавно.

1.3. Инсталиране на Услугата

1.3.1. Инсталиране от специалист на Vivacom

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

Услугата Vivacom IPTV се предлага само с техническа инсталация от страна на Vivacom.

Услугата EON се предлага по избор на клиента – с техническа инсталация и с опция за взимане на оборудването от магазин, когато такова е налично. Техническата инсталация се осъществява само при заявяване на ползване на услугата в мрежата на Vivacom.

1.3.2. Инсталиране на услугата EON с опцията “Take away”

При избор на опцията “Take away” клиентът получава заявения брой и вид услуги без допълнителни дейности по закрепване на оборудването в помещенията, където се предоставя Услугата, и прокарване на кабелни връзки между телевизионния приемник и предоставеното оборудване от страна на Vivacom. В момента на получаването взетите устройства са активни и възможни за ползване. В случай че те заменят вече налични устройства при клиента, наличните ще спрат да работят.

1.4. Допълнителни услуги

Услугата Vivacom IPTV и платформата за предоставяне ѝ и EON осигуряват възможност за заявяване на допълнителни услуги, срещу заплащане на единична цена или абонамент за определен срок. Тези допълнителни услуги се описват в индивидуалните договори или се обявяват по подходящ начин от Vivacom. Поръчването и/или абонирането за някои от допълнителните услуги може да се извършва чрез интерактивно меню, управлявано от Абоната чрез телевизионния приемник и оборудването предоставено от Vivacom. За целта Vivacom осигурява на Абоната индивидуално потребителско име и парола (ПИН), с които се удостоверяват извършените заявки, чрез посочените функции на Услугата. Абонатът отговаря за опазване на конфиденциалността на предоставените му потребителско име и парола. Всички действия, извършени чрез тях, включително през допълнителни потребителски профили, създадени с ползването им, ще се считат за извършени от името на Абоната, с негово съгласие, до доказване на противното от Абоната. Абонатът дължи заплащане на заявените чрез предоставените му потребителско име и парола услуги и съдържание, за периода, в който са били предоставяни от Vivacom, докато не заяви изрично отказ от същите.

1.5. Наличност на Услугата

Vivacom се задължава да предоставя актуализирана информация за наличността на Услугата и да информира Абоната за изискванията за съвместимост на оборудването в срок до 10 (десет) работни дни от подаване на Заявлението/Договор за Услугата.

1.5.1. Услугите Vivacom IPTV и EON, използвани в мрежата на Vivacom, са базирани на разпространение на уникален или общ стрийминг сигнал по IP свързаност в затворена IP мрежа, което осигурява достъпност до услугата на територията на страната, там където Vivacom поддържа мрежа за достъп до високоскоростен Интернет. Предоставянето на Услугата е в зависимост от параметрите на мрежата на конкретния адрес за ползване на Услугата, с подходяща, широколентова свързаност, която може да поддържа необходимата скорост за обмен на информационните потоци. В зависимост от техническите параметри на свързаността, може да няма техническа възможност за

предоставяне само на част от пакетите или част от съдържанието, разпространявано чрез платформата. В случай че при инсталиране на услугата се констатира, че интернет свързаността на адреса е неподходяща, това се отразява в констативен протокол, като договорът между Абоната и Vivacom се счита за прекратен.

15.5.2. Услугата EON, използвана в чужда мрежа, е базирана на разпространение на уникален или общ стрийминг сигнал по IP свързаност, като осигурява достъпност до услугата само на територията на страната, без значение от доставчика на интернет свързаност. Качеството на Услугата е в зависимост от параметрите на мрежата на конкретния доставчик на интернет свързаност, като минималната скорост за работа на всеки от активните приемници на Услугата е download от 15 Mbps. Предоставянето на пакетите и съдържанието, разпространявано чрез платформата, зависи от техническите параметри на свързаността.

2. Предварителни задължения на Абоната

2.1. Предоставяне на информация преди подписването на Заявлението/Договор за ползване на Услугите Vivacom IPTV или EON.

Абонатът предоставя на Vivacom достоверна информация, документ за самоличност, а за юридически лица и документ удостоверяващ актуалния правен статус и представителна власт на дружеството, както и други необходими документи преди подписването на Заявлението/Договор за ползване на Услугата. С попълване на Заявлението/Договор и свързаните с него документи Абонатът се счита за запознат с необходимостта да осигури възможност за извършване на инсталационни дейности и други необходими за инсталиране на услугата действия, на заявения адрес за предоставяне ѝ, когато се изисква такъв.

2.2. 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 и е налична в търговските обект на БТК („Политика за поверителност“).

2.3. Абонати, ползвачи пост на трето лице

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

2.4. Протокол за предоставяне на услугата и техническото оборудване

2.4.1. Абонатът следва да бъде на разположение или при възможност да упълномощи в писмена форма лице, което да приеме доставката на техническото оборудване и да подпише констативен протокол за инсталиране на Услугата, когато е избрана инженерна инсталация, на адреса, където ще бъде инсталирана услугата Vivacom IPTV или EON, както и Заявление/Договор за ползване на услугата Vivacom IPTV или EON в случаите, когато Услугата е заявена по телефон или чрез интернет страницата на Vivacom. В случай че Абонатът не осигури достъп или изрично не упълномощи лице, което да приеме оборудването и да подпише констативния протокол, представителят на Vivacom преда-

ва оборудването на лицето, което е осигурило достъп, като записва трите му имена и данните от личната карта в констативния протокол.

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

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

2.4.4. Приемно-предавателен протокол

При инсталиране на услугата EON с опцията "Take away" се подписва приемно-предавателен протокол, удостоверяващ заявения брой и вид услуги.

2.5. Ограничения при ползването на Услугата

2.5.1. Услугата, предоставяна от Vivacom, позволява достъп до определени телевизионни програми на крайни потребители. Vivacom има право да променя съдържанието на предоставяните пакети с телевизионни канали, както и броя и вида на видео съдържанието в пакетите от платформата за Видео по поръчка. Vivacom ще уведоми Абоната за промените чрез интернет страницата си и рекламни материали. При отпадане на телевизионна програма от определен пакет с телевизионни програми, Абонатът (физическо лице) на този пакет има право да прекрати договора, без да дължи обезщетение и/или неустойка, като отправи едномесечно писмено предизвестие освен когато разпространението на съответната отпаднала програма е преустановено на територията на страната.

2.5.2.1. Абонат – физическо лице няма право да препродава или предоставя под каквато и да е форма ползването на Услугата и/или предоставеното от Vivacom оборудване на трети лица извън кръга на членовете на неговото домакинство.

2.5.2.2. Абонат – юридическо лице няма право да препродава, да излъчва или да позволява излъчване на програмата в места с публичен достъп, или да използва по какъвто и да било начин услугата за търговски цели като гарантира, че Услугата ще се ползва в помещения с ограничен достъп, предназначени за трайно ползване от конкретни физически лица.

2.5.3. Абонатът няма право да променя без съгласието на Vivacom адреса на ползване на Услугата IPTV или EON, използвани в мрежата на Vivacom. Абонатът има право неограничен брой пъти да променя без съгласието на Vivacom адреса на ползване на Услугата EON, заявена за ползване в чужда мрежа.

2.5.4. С подписване на Заявлението/Договор за ползване на Услугите Vivacom IPTV или EON 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, застави, болници, частни клиники и други подобни функционални структури, (всяко "Място, обитавано от много хора"), които приемат телевизионните канали, видео съдържание и приложения, включени в Услугата.

2.5.5. Абонатът няма право да записва на други устройства и носители съдържание, предоставяно чрез IPTV или EON платформата, както и да го изменя и разпространява допълнително по какъвто и да било начин.

3. Срок на Договора и влизане в сила

3.1. Договорът между Абоната и Vivacom за предоставяне на услугите Vivacom IPTV или EON влиза в сила 7 (седем) календарни дни след датата на подписване на Заявлението/Договор за ползване на Услугите Vivacom IPTV или EON освен ако Потребителят изрично не е заявил писмено желание Договорът да влезе в сила незабавно. В случай че договорът не е влязъл в сила незабавно след подписването му, Потребителят има право да го прекрати едностранно в седемдневния срок, без да дължи неустойки, като заяви това си желание лично или чрез надлежно упълномощен негов представител в същия търговски обект на Vivacom, в който договорът е подписан, респективно при търговския представител, подписал договора от страна на Vivacom.

3.2. Vivacom има право да откаже да сключи индивидуален Договор за ползване на Услугата с потребител, който не е заявил писмено изричното си съгласие Договорът да влезе в сила незабавно след подписването му, в случай че съгласно условията на този договор Vivacom предоставя крайно устройство.

3.3. Услугата се предоставя от датата на подписване на Констативния протокол или Приемо-предавателния протокол съгласно т.2.4. от настоящите Общи условия.

3.4. Абонатът е съгласен да използва и заплаща услугите Vivacom IPTV или EON, в зависимост от избраната със Заявлението/Договор за ползване на услугата Vivacom IPTV или EON опция, безсрочен договор или за 12 (дванадесет) или 24 (двадесет и четири) месеца, считано от датата на подписване на Констативния протокол или Приемо-предавателния протокол по т.2.4..

3.5. В случай че в Договора не е посочено друго, след изтичане на избрания със Заявлението/Договор срок, същият автоматично се продължава за неопределен срок.

3.6. Vivacom уведомява абонатите си за изтичането на срока на индивидуалните им Договори за ползване на Услугата най-късно 1 месец преди това.

4. Необходимо техническо оборудване

Техническа инсталация от страна на Vivacom се предоставя, когато услугата се инсталира в мрежата на Vivacom. При опцията Take away клиентът сам инсталира услугата. При некоректна инсталация от страна на клиент Vivacom не носи отговорност.

4.1. Изисквания за инсталиране на Услугата

Когато активирането на ТВ услугата е свързано с инженерна инсталация, за да използва Услугата, Абонатът трябва да осигури посочените по-долу изисквания. От Абоната зависи изпълнението на изискванията за срока на инсталиране на Vivacom IPTV или EON с оглед осигуряването на надеждно функциониране на Услугата.

- Свободен електрически контакт и разклонител, на разстояние по-малко от 1 м от мястото, където ще бъде инсталирана Услугата, когато е избрана опция с приемник (STB).

При използване на EON Smart TV приложението в мрежата на Vivacom инсталаторите не активират услугата, а само захранват с интернет точка за достъп, ако не е налична такава;

Телевизионен приемник, който да има поне един от следните интерфейси HDMI, SCART, RCA или YPbPr;

Трасе за преминаване на кабел от розетката за телефонната и/или интернет услуга на стената до IPTV или EON приемника и до телевизора.

В случай че Абонатът е избрал EON Smart TV приложението изпълнението на изброените изисквания не е необходимо.

4.2. Оборудване (крайно устройство и допълнителни елементи), което се предоставя от Vivacom

- Крайно устройство–приемник за IPTV или EON (с включено дистанционно, батерии, захранващ адаптер, кабели – RCA и/или SCART, Ethernet, HDMI и инструкции за инста-

лиране). Оборудването се предоставя, когато Абонатът е избрал да използва услугата с крайно устройство (приемник).

В случай че Абонатът е избрал EON Smart TV приложението, оборудване от страна на Vivacom не се предоставя. Абонатът може да управлява сам абонамента си (например с цел активация, замяна и деактивация на устройства) през www.myVivacom.bg.

• Оборудване за Vivacom Net

Оборудване се предоставя само когато интернет свързаността е осигурена от Vivacom.

Ако към момента няма налична работеща интернет услуга и ползваната инфраструктура е медна линия, което включва: Крайно устройство –Wi-Fi модем и електрически адаптор, сплитер и 2 телефонни кабела за свързване, Ethernet кабел и Брошура с инструкции и CD;

- Крайно устройство–Ethernet Switch и електрическа апаратура, ако се използва оптична свързаност и на адреса има работеща Vivacom FiberNet услуга;
- Друго, съгласно индивидуалния договор.

За предоставеното от Vivacom оборудване се изготвя и подписва Констативен протокол или Приемо-предавателен протокол, когато Абонатът е избрал опцията Take Away. Оборудването, предоставено от Vivacom, остава собственост на Vivacom, за срока на договора. Vivacom поддържа конфигурацията на Vivacom IPTV или EON оборудването, като на Абоната не се предоставя достъп да конфигурира сам това оборудване. Абонатът има право да заяви до 3 допълнителни приемника по всяко време на действие на договора за предоставяне на Vivacom IPTV или EON услугата, когато ползва оптична свързаност и до 1 допълнителен приемник, ако ползва медна свързаност и техническите параметри на линията отговарят на критериите за добавяне на IPTV или EON приемник. В случай че Абонатът се откаже от ползването на допълнителен приемник, Абонатът може да заяви това, като върне същия в магазин на Vivacom. Приемникът следва да се върне в комплект с всички елементи, с които е получен. В случай че Абонатът не може да върне пълния пакет оборудване, той дължи неустойка в размер на стойността му, съгласно действащата ценова листа на Vivacom. След отказ и връщане на допълнителен приемник Абонатът няма право да заявява повторно друг допълнителен приемник до изтичане на минималния срок на ползване на услугата по индивидуалния договор.

4.3. Влияние на Vivacom IPTV и EON върху фиксирания интернет

Vivacom IPTV и EON могат да затруднят достъпа на Абоната до интернет чрез фиксиранията мрежа на дружеството или чрез чуждата мрежа, ако се използва в такава.

5. Задължения на страните след инсталиране на Услугата

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

5.2. Предоставено от Vivacom оборудване

5.2.1. Абонатът е длъжен да пази предоставеното от Vivacom оборудване от механични повреди и кражби и да го съхранява от момента на получаването му на място и по начин, гарантиращи надеждно предоставяне на Услугата. Vivacom не е отговорна за щети, нанесени на имуществото на Абоната и/или на трети лица от същото оборудване.

5.2.2. В случай на кражба или при повреда, причинена от Абоната, Vivacom предоставя друго оборудване, като Абонатът е отговорен пред Vivacom за стойността на загубеното оборудване или нанесените му повреди. В този случай Vivacom ще предостави ново оборудване срещу заплащане на стойността му от Абоната. Изключение са случаите, в които кражбата е установена с акт от съответните български власти и Vivacom е уведомена за това в рамките на 7 (седем) дни след горепосочения акт. Абонатът дължи допълнителна инсталационна цена за инсталиране на новото оборудване.

5.2.3. Във всички случаи на загуба или нанесени вреди на оборудването, собственост на

Vivacom, причинени с умисъл или небрежност от страна на Абоната, последният остава отговорен за тези вреди.

5.3. Неизправности при предоставяне на Услугата

Vivacom се задължава да отстранява в рамките на съществуващите технически и производствени възможности в работно време неизправности, възникнали при предоставяне на Услугата, за да се поддържа Услугата с необходимото качество, в срок до 10 (десет) работни дни от осигуряването от Абоната на достъп на специалист от Vivacom за установяване на неизправността.

5.4. Временно спиране на предоставянето на Услугата

Vivacom си запазва правото да спира временно предоставянето на Услугата в следните случаи:

5.4.1. Планирани профилактични ремонти или мероприятия с цел оптимизиране на качествени параметри на Услугата и аварийни ремонти;

5.4.2. Повреда или смущения в мрежата за разпространяване на телевизионните програми до отстраняване на повредата или смущението и/или спиране на електрическото захранване на регионалната или национална електрическа мрежа до възстановяване на захранването;

5.4.3. При заменяне или отстраняване на повреди в оборудването, предоставено от Vivacom, от страна на Абоната;

5.4.4. При настъпване на обстоятелства на непреодолима сила до отпадането им;

5.4.5. Когато Абонатът ползва Услугата по начин, който затруднява или пречи на нормалната работа на други абонати на Vivacom или им причинява вреди;

5.4.6. Когато телевизионна програма не е достъпна от мрежата на Vivacom до осигуряване на такъв достъп;

5.4.7. Когато Абонатът забавя плащането на Услугата след определената крайна дата на плащане (падежа);

5.4.8. Когато Абонатът предоставя Услугата на трети лица или извърши друго нарушение на ограниченията по т. 2.5 от тези Общи условия.

5.4.9. По отношение възможността за заявяване на съдържание през платформата за Видео по поръчка, Vivacom може да ограничи допълнителното заявяване на такова съдържание над определен обем и стойност по своя преценка. Абонатът има право да поиска временно спиране на предоставянето на услугата, като заяви това писмено в магазин на Vivacom или се обади на телефона за обслужване на клиенти 123. Абонатът може да прекъсва услугата общо до 6 месеца в рамките на една година, без значение на броя на прекъсванията, като през периода на прекъсване се преустановява подаването на всякакъв сигнал, както и се прекъсва достъпа до съхранена информация от платформата. Срокът на договора се удължава със срока за който е била спряна услугата. Абонатът може да прекрати предварително заявения срок на прекратяване по негово изискване като посети магазин на Vivacom или се обади на телефона за обслужване на клиенти 123. При възстановяване на Услугата се подновяват всички допълнителни услуги, за които Абонатът се е абониран по силата на сключения договор или впоследствие през интерактивното меню.

6. Система за отчитане на сметките на Услугите Vivacom IPTV и EON

6.1. Начална дата за отчитане на сметки

Отчитането на сметки ще започне от датата на активиране и предоставяне на Услугата с подписване на констативния протокол, което предполага, че Абонатът приема, че Услугата е активирана, оборудването е предоставено и Услугата работи правилно, или с подписването на приемо-предавателен протокол при избор на „Take away“ инсталация. Отчитането на сметки за допълнителни услуги, заявени по-късно в магазин на

Vivacom, по телефон или през интернет страницата на Vivacom, започва от датата на активиране на услугите или от деня на заявяването им.

6.2. Цените, които Абонатът дължи са:

6.2.1. Инсталационна цена;

6.2.2. Еднократна цена за включване на Услугата;

6.2.3. Месечен абонамент за използване на Услугата;

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

6.2.5. Стойността на допълнително заявеното съдържание чрез услугите „Видео по поръчка“ и „Pay per view“ (Плати, за да гледаш). Vivacom публикува актуална информация за цени на предлаганите услуги, всички действащи тарифни планове, такси за поддръжка, ценови листи на предоставяно оборудване, начини на плащане (разлики в разходите, произтичащи от различните начини на плащане – ако има такива разлики) на официалната си интернет страница: www.Vivacom.bg

6.3. Инсталационна цена и Еднократна цена за включване на Услугата. Когато е дължима инсталационна цена, тя ще бъде заплатена с първата месечна сметка, отчетена след началната дата за отчитане на сметките, посочена по-горе. Когато е дължима еднократна цена за включване на Услугата, тя се начислява при заявяване на Услугата. При липса на техническа възможност за предоставяне на услугите Vivacom IPTV и EON цената за включване се възстановява на клиента.

6.4. Цена за оборудване Абонатът заплаща цена за предоставеното от Vivacom оборудване при сключване на безсрочен договор.

6.5. Месечен абонамент

6.5.1. Първа месечна сметка Първата месечна сметка за предоставена Vivacom IPTV или EON услуга е дължима през отчетния период, следващ този, през който е активирана Услугата. С плащането на първата си месечна сметка за Vivacom IPTV или EON Абонатът заплаща:

- инсталационна цена и цената по т. 6.4 (ако има такава съгласно Заявката/Договора);
- частта от месечния абонамент за предоставената Услуга за дните от датата на започване на отчитане на сметките до края на отчетния период, през който се активира Услугата;
- пълен абонамент за отчетния период след активиране на Услугата, месечна цена за използвани от Абоната допълнителни услуги и цената на допълнително заявено съдържание чрез услугите „Видео по поръчка“ и „Pay per view“ (Плати за да гледаш).

6.5.2. Втора месечна сметка Втората и следващите месечни сметки ще включват пълен месечен абонамент за Услугата, цена за допълнителни услуги и цената на допълнително заявени съдържание и услуги (ако има такива).

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

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

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

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

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

6.6. Плащане на Услугата

6.6.1. Абонатът е длъжен да заплати всички дължими суми в определените в издадената от Vivacom сметка срокове. Ако не е посочено друго срокът за плащане е 18 календарни

дни след края на отчетния период.

6.6.2. Плащането на задълженията на Абоната, посочени тук, ще се счита за извършено на датата на получаване на пълната сума, посочена в сметката на Абоната, в касите на Vivacom или след заверяването с тази сума на банковата сметка на Vivacom. Частични плащания няма да се считат за изпълнение на задълженията на Абоната.

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

6.7. Неплащане

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

6.8. Промяна на цените

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

6.9. Начин на плащане

Начините за заплащане на цената за услугата са публикувани на интернет страницата на Vivacom и се предоставят с всяка издадена месечна сметка.

6.10. Допълнителни услуги

6.10.1. Услугите TV GO и EON Mobile TV предоставят достъп до различни радио и/или телевизионни програми в реално време и други аудио-визуални продукти и функционалности, срещу определена абонаментна месечна цена или единична такава.

6.10.2. В допълнение услугата TV GO и платформата за предоставянето ѝ осигуряват възможност за заявяване на съдържание и услуги срещу заплащане на единична цена или отделен абонамент за определен срок. Тези допълнителни услуги се описват в договора за услугата или се обявяват по друг подходящ начин от Vivacom.

6.10.3. Поръчването и/или абонирането за някои от допълнителните услуги за Vivacom IPTV може да се извършва чрез интерактивно меню, управлявано от Потребителя чрез приложението, предоставено от Vivacom, и чрез потребителското име и парола, с които се е регистрирал в него, или по други, предварително обявени от Vivacom начини.

6.10.4. Vivacom има право да променя съдържанието на предоставяните пакети с телевизионни програми, както и броя и вида на видео съдържанието в пакетите от платформата за Видео по поръчка. Vivacom ще уведоми Потребителя за промените чрез интернет сайта си и рекламни материали.

6.10.5. Условия за достъпност и съвместимост на услугите TV GO и EON Mobile TV

6.10.5.1. Vivacom предоставя на потребителите актуална информация относно техническите изисквания за нормална работа на приложението, за достъп до услугата, необходимата свързаност и оборудване, с които следва да разполага потребителя.

6.10.5.2. Посочената информация се публикува и актуализира на интернет страницата на Vivacom.

6.10.5.3. Услугите TV GO и EON Mobile TV са базирани на разпространение на стрийминг сигнал през интернет, което осигурява достъпност до услугата в рамките на територията на държави-членки на Европейския съюз, навсякъде където потребителят има мобилен и/или фиксиран достъп до високоскоростен интернет, осигуряван от използвания от него доставчик.

6.10.5.4. Минималните параметри на широколентовата свързаност, която може да поддържа необходимата скорост за обмен на информационните потоци, се описват на интернет страницата на Vivacom.

6.10.5.5. В зависимост от техническите параметри на свързаността може да няма техническа възможност за предоставяне само на част от пакетите или част от съдържанието, разпространявано чрез платформата.

6.10.5.6. Някои от функциите на услугата (като swipe – прехвърляне на сигнала от ползваното мобилно устройство към телевизионен приемник и обратно) са достъпни само при ползване на определена друга услуга на Vivacom (като Vivacom IPTV), съгласно характеристиките на услугата, посочени в договора и/или на интернет страницата на Vivacom.

6.10.5.7. Услугата може да се ползва на няколко, ограничени на брой, крайни устройства, съгласно условията посочени в договора и/или на интернет страницата на Vivacom. Потребителят може да променя регистрираните от него крайни устройства в рамките на максимално допустимия брой, по своя преценка.

6.10.6. Ограничения за ползване на услугите TV GO и EON Mobile TV.

6.10.6.1. Потребителят няма право да препродава или предоставя под каквато и да е форма ползването на услугата TV GO и/или предоставеното от Vivacom приложение и услугата EON Mobile TV на трети лица.

6.10.6.2. Потребителят 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 TV GO и услугата EON Mobile TV за търговски цели като гарантира, че те ще се ползват в помещения с ограничен достъп, предназначени за трайно ползване от конкретни физически лица.

6.10.6.3. С действието по заявяване на услугата TV GO и услугата EON Mobile TV Потребителят се съгласява и приема, че услугата TV GO и услугата EON Mobile TV няма да бъдат ползвани в обществени или публични зони или места включително хотелски лобита, барове, ресторанти или обществени площи, както и всякакви помещения или места, експлоатирани с търговска цел или такива, които имат социално или друго обществено предназначение, което предполага публично и/или масово разпространение, включително хотели, мотели, пансиони, затвори, болници, частни клиники и други подобни функционални структури (всяко "място, обитавано от много хора"), които приемат телевизионните канали, видео съдържание и приложения, включени в услугата TV GO и услугата EON Mobile TV.

6.10.6.4. Потребителят няма право да записва на други устройства и/или носители съдържание, предоставяно чрез TV GO платформата и услугата EON Mobile TV, както и да го изменя и разпространява допълнително по какъвто и да било начин.

6.10.6.5. Услугите TV GO и EON Mobile TV са предназначени за ползване в България и при временно пребиваване в други държави членки на Европейския съюз (ЕС) на Потребител, постоянно пребиваващ в България, съгласно условията на Регламент (ЕС) № 2017/1128 на Европейския парламент и на Съвета от 14 юни 2017 г. За потребители, които не пребивават постоянно в България, услугата може да бъде ограничена за достъп само на територията на страната. При наличие на основателни причини да се приеме, че потребител е променил постоянното си пребиваване извън България, услугата може да бъде ограничена.

6.10.6.6. Достъпността до услугите TV GO и EON Mobile TV е в зависимост от параметрите на мрежата в конкретния момент и място за ползване на Услугата. Vivacom не ограничава, но и не гарантира възможността за достъп и качеството на услугата, при ползване на същата от територията на други държави членки на ЕС.

6.10.6.7. При ползване на услугите TV GO и EON Mobile TV на територията на други държави членки на ЕС е възможно за достъпа до и за използването на услугите TV GO и EON Mobile TV към Потребителите да се прилагат такси, дължими на операторите на електронни съобщителни мрежи, използвани за достъп до TV GO.

6.10.6.8. Ползване на услугите TV GO и EON Mobile TV извън територията на ЕС е забранено. При констатиране на такова ползване, абонаментът за услугата може да бъде прекратен от страна на БТК ЕАД, съгласно условията по същия.

6.10.6.9. Vivacom може да ограничи съдържание за Видео по поръчка и канали на EON Mobile TV по вид поради ограничения, наложени от законодателство и/или от трети лица.

6.10.7. Спиране и прекратяване на предоставянето на услугата TV GO и услугата EON Mobile TV

6.10.7.1. Временно спиране на предоставянето на услугата TV GO Vivacom и услугата EON Mobile TV

Vivacom си запазва правото да спира временно предоставянето им в следните случаи:

6.10.7.2. Планирани профилактични ремонти или мероприятия с цел оптимизиране на качествени параметри на услугата TV GO и услугата EON Mobile TV и аварийни ремонти;

6.10.7.3. 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;

6.10.7.4. При настъпване на обстоятелства на непреодолима сила до отпадането им;

6.10.7.5. Когато Потребителят ползва услугата TV GO и услугата EON Mobile TV по начин, който затруднява или пречи на нормалната работа на други потребители на Vivacom или им причинява вреди;

6.10.7.6. Когато телевизионна програма не е достъпна от мрежата на Vivacom до осигуряване на такъв достъп;

6.10.7.7. Когато Потребителят предоставя услугата TV GO и услугата EON Mobile TV на трети лица или извърши друго нарушение на ограниченията по тези Общи условия.

6.10.7.8. По отношение възможността за заявяване на съдържание през платформата за Видео по поръчка, Vivacom може да ограничи допълнителното заявяване на такова съдържание над определен обем и стойност по своя преценка.

6.10.7.9. При временно спиране на услугата TV GO или услугата EON Mobile TV поради причини, за които Vivacom е отговорно, за период по-дълъг от 8 часа, месечният абонамент, дължим от Потребителя за ползването ѝ, се намалява с пропорционалната част от абонамента, съответстваща на дните, през които не е предоставяна услугата TV GO или услугата EON Mobile TV. В тези случаи един месец се счита за 30 (тридесет) календарни дни. Тази точка е приложима само ако Потребителят е уведомил Vivacom, че не е бил в състояние да ползва услугата TV GO или услугата EON Mobile TV.

6.10.7.10. Vivacom не дава никакви други гаранции, които не са изрично предвидени в тези общи условия, относно информация, съдържание, услуги, функционирането и възможностите за достъп до услугата.

6.10.7.11. Vivacom не отговаря за съдържанието на препредаваното съдържание, осигурявано от трети лица.

6.10.7.12. Vivacom не носи отговорност, ако при нарушения на работоспособността на програмното или техническото осигуряване на други оператори в Интернет или на телекомуникационните връзки в страната, регистриран Потребител не може да ползва частично или напълно възможностите на услугите, предоставяни в Портала на Vivacom.

6.10.8. Интелектуална собственост

6.10.8.1. Съдържанието на Услугата и приложението за достъп до нея са обект на права на интелектуална собственост на Vivacom или на трети лица.

6.10.8.2. Съдържанието включва, но не се ограничава до всякакви текстове, изображения, музикални и аудио-визуални произведения, дизайн, логота, подредба, технологии и др.

6.10.8.3. Използваните в услугата TV GO и услугата EON Mobile TV търговски марки, логота и наименования са интелектуална собственост на съответните им притежатели.

6.10.8.4. Услугата е предназначена за ползване само на територията на Република България и при временно пребиваване в друга държава членка на ЕС.

6.10.8.5. Vivacom е единствен носител на правото да разпространява звукозаписи и аудио-визуални произведения чрез Услугата. Всяко копиране и разпространение на записите и аудио-визуалните произведения, доколкото не е изрично разрешено в настоящите Общи условия, е нарушение на Закона за авторското право и сродните му права и други приложими нормативни актове и подлежи на съответни санкции.

6.10.8.6. Vivacom предоставя единствено неизключително, непрехвърлимо право за лично ползване, включващо възпроизвеждане на съдържанието само на устройства за лична употреба, като не се предоставят никакви права освен тези за лично ползване.

6.10.9. EON Smart TV приложение

6.10.9.1. EON Smart TV е официално приложение за гледане на телевизия на избрани модели телевизионни устройства. Списъкът с поддържаните устройства се актуализира периодично и е наличен на www.Vivacom.bg.

6.10.9.2. EON Smart TV приложението се използва за гледане на телевизия, музика, заглавия и филми в реално време на излъчването им по телевизионните канали. Чрез приложението EON Smart TV може да се гледат телевизионни канали директно на телевизионното устройство без нужда от допълнително устройство (STB).

6.10.9.3. Vivacom може да ограничи съдържание за Видео по поръчка и канали на EON Smart TV приложението по вид поради ограничения, наложени от законодателство и/или от трети лица.

6.10.9.4. Абонатите могат да управляват устройствата, на които да ползват EON Smart TV приложението, и данните за вход в мобилното приложение EON Mobile TV чрез регистрация в портала за управление на услугите – www.myVivacom.bg.

6.10.9.5. Специфичните характеристики на допълнителните услуги, описани в т.6.10., са приложими и за EON Smart TV приложението освен ако в настоящите Общи условия или сключен договор изрично не е посочено друго.

7. Промяна на ползваната Услуга Vivacom IPTV

7.1.1. Мигриране от един вид Услуга към друг – общи правила

Освен когато индивидуалния договор предвижда различен ред, абонати, които желаят да мигрират от един Vivacom IPTV/EON 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.

7.1.2. Мигриране от Vivacom IPTV към EON

Мигриране от Vivacom IPTV към EON е възможно еднократно за конкретната услуга.

7.1.3. Мигриране от EON към Vivacom IPTV

Мигриране от EON към Vivacom IPTV е невъзможно.

7.2. Преместване на адреса, на който се ползва Услугата

7.2.1. Преместване при използване на Услугата в мрежата на Vivacom

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

7.2.2. Преместване при използване на Услугата в чужда мрежа

В случаите, когато Абонатът желае да премести ползването на Услугата в чужда мрежа на нов адрес, това е допустимо неограничен брой пъти без необходимост от съгласие и/или уведомяване на Vivacom.

7.2.3. Промяна на мрежата, в която се използва Услугата

Преместването на Услугата от мрежата на Vivacom към чужда мрежа и обратното се извършва със сключване на нов и/или изменение на съществуващ договор.

7.3. Промяна на срока на Договора

Абонатът може да промени срока на Договора си за ползване на услугите Vivacom IPTV или EON след изтичане на определения първоначален срок в Договора, за което Абонатът подписва ново Заявление/Договор или допълнително споразумение за ползване на Услугата за съответния нов срок.

8. Прекратяване на предоставянето на Услугата

8.1. Предизвестие за прекратяване на предоставянето на Услугата

Абонатът може да иска прекратяване на предоставянето на Услугата, без да обосновава причините за това, като заяви в обект на Vivacom с писмено известие, поне един месец предварително, желанието си за прекратяване и върне в посочения едномесечен срок предоставеното оборудване (пълен комплект). Vivacom прекратява предоставянето на Услугата след изтичане на срока на горепосоченото писмено предизвестие. В случай, че Абонатът не върне предоставеното за срока на Договора оборудване, дължи неустойка в размер на стойността на съответното оборудване съгласно ценовата листа на 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 индивидуалния Договор и/или на т.3.6 от Общите условия), Абонатът заплаща на Vivacom сумата, определена по реда на т.8.4.

8.2. Връщане на оборудването

Когато Абонатът е получил оборудване от Vivacom, той е длъжен да го върне 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 Абоната, както и използването на Услугата за незаконни цели по какъвто и да е начин или извършването на незаконни действия чрез Услугата. Vivacom не носи отговорност за съдържанието на телевизионните програми, пренасяни чрез Услугата, мултимедийното съдържание предоставяно чрез платформата за Видео по поръчка и съдържанието от интернет страниците, достъпни чрез приложенията от Услугата.

е. За услугите по настоящите общи условия не се предлагат минимални нива на качество.

8.3.3. При временно спиране на Услугата поради аварийни ремонти на мрежата, продължили повече от срока за отстраняване по т. 5.3, за което Vivacom е изцяло отговорно, месечният абонамент, дължим от Абоната за ползване на Услугата, се намалява с пропорционалната част от абонамента, съответстваща на дните, през които не е предоставяна Услугата. В тези случаи един месец се счита за 30 (тридесет) календарни дни.

8.3.4. Клаузата на т. 8.3.3 е приложима само ако Абонатът е уведомил Vivacom, че не е бил в състояние да ползва Услугата и са налице основанията по т. 8.3.3.

8.4. Отговорност на Абоната

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

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

8.5. Изключения

Абонатът няма да дължи на Vivacom заплащане на оставащите месечни вноски до изтичането на минималния срок на Договора (12 или 24 месеца) в случаите по т.8.6.1, 8.6.2, 8.6.3, 8.6.4, 8.6.8 и 8.6.9.

8.6. Прекратяване на Услугата преди изтичане на избрания със Заявлението/Договор срок на ползване Прекратяване на Услугата преди изтичане на избрания със Заявлението/Договор срок на ползване ще се разреши само при следните обстоятелства:

8.6.1. При взаимно съгласие на двете страни;

8.6.2. При настъпване на обстоятелства от непреодолима сила съгласно член 306 от Търговския закон, които трайно препятстват предоставяне на Услугата;

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

8.6.4. При смърт или поставяне под запрещение на Абоната;

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

8.6.6. Едностранно, без предизвестие от страна на Vivacom при забавяне на плащане от страна на Абоната с повече от 10 (десет) дни от определения срок за плащане;

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

8.6.8. Едностранно от страна на Vivacom при липса на техническа възможност за предоставяне на Услугата. Vivacom ще уведоми Абоната за прекратяване на Договора като посочи причината за липса на техническа възможност;

8.6.9. Едностранно от страна на Абоната в случай на системно неизпълнение на задължението на Vivacom да отстранява неизправности при предоставяне на Услугата в срока по т. 5.3. Системно неизпълнение е налице, когато неизпълнението е допуснато повече от три пъти по време на договорения срок на ползване на Услугата;

8.6.10. В случай, че предоставеното оборудване е било откраднато и има акт на компетентните власти, и Абонатът не желае да продължи ползването на Услугата, в който случай съответните клаузи от настоящите Общи условия са приложими;

9. Жалби, молби и предложения

9.1. 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 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, Vivacom извършва дистанционни проверки, консултации и посещения на място при необходимост.

9.2. 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.

9.3. 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.

9.4. 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 www.vivacom.bg. Постъпилите жалби, молби, предложения и рекламации се завеждат във входящ регистър и се разглеждат по реда на постъпването им.

10. Общи положения

10.1. За всички неуредени в Общите условия за предоставяне на услугите Vivacom IPTV и EON въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

10.2. Всички спорове, възникнали във връзка с действителността, изпълнението, тълкуването или прекратяването на индивидуалния договор, ще бъдат решавани от страните в добронамерен тон чрез преговори, консултации и взаимноизгодни споразумения, а при непостигане на съгласие – от съответния държавен съд при условията на ГПК.

10.3. Дейността на Vivacom 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 Vivacom, не е разрешен, потребителят може да потърси съдействие от помирителната комисия. Когато спорът се отнася до договори за онлайн продажби или услуги, съдействие за решаването му може да се получи от Електронната платформа за онлайн решаване на потребителски спорове: <http://ec.europa.eu/odr>. Vivacom не се ангажира да ползва посочените органи.

10.4. Тълкуването на Договора между страните ще се извършва при следния ред на предпочитание: Заявлението/Договор за ползване на Услугите Vivacom IPTV или EON, констативен протокол за предоставяне на техническо оборудване и инсталиране на Услугата/приемо-предавателен протокол при „Take away инсталация“, заявки за предоставяне на допълнителни услуги към Услугите Vivacom IPTV или EON (ако има такива), Общи условия за предоставяне на Услугите Vivacom IPTV и EON, като при няколко документа от един и същ вид, предимство ще имат клаузите от документите с по-късна дата.

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

10.6. В случай че някоя от клаузите на настоящите Общи условия се окаже недействителна, това няма да окаже въздействие върху валидността на всички останали.

10.7. По отношение на въпроси, свързани с фиксирани гласови услуги, Vivacom Net и Fiber net услуги, предоставяни по съобщителната линия ползвана за Услугите Vivacom IPTV или EON, се прилагат съответно действащите общи условия на Vivacom за всяка от посочените услуги. Всякакви въпроси от страна на Потребителя относно предоставянето на услугата, цени и условията на плащане, тарифни планове, технически проблеми, промяна на адреса за предоставяне на услугата, прекратяване на правоотношенията, поддръжка и др. могат да се отправят на телефона за Обслужване на клиенти (123) денонощно, 7 (седем) дни в седмицата, както и във всеки търговски център на Vivacom.

Главен директор
„Маркетинг“