

# **ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЕ НА ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ДОГОВОРА МЕЖДУ “ВИВАКОМ БЪЛГАРИЯ” ЕАД И АБОНАТИТЕ НА УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ЧРЕЗ ОБЩЕСТВЕНАТА ФИКСИРАНА ЕЛЕКТРОННА СЪОБЩИТЕЛНА МРЕЖА НА ДРУЖЕСТВОТО**

**съгласно т. 29 от Протокол № 8 от 23.02.2023 г. на Комисия за защита на  
потребителите и Писмо с изх. № 10-02-16/14.02.2023 г. на Комисия за  
регулиране на съобщенията**

**(в сила от 01.09.2023 г.)**

## **§1. Т.24.1.а. се изменя и придобива следното съдържание:**

„24.1.а. Виваком може да променя цените на предоставените услуги като уведоми засегнатите потребители поне 1 (един) месец преди влизане на промяната в сила. В случай че Виваком увеличи цените на предоставяните услуги, потребителите, за които се отнася увеличението, имат право в срок от 1 (един) месец, считано от датата на уведомлението от Виваком, писмено да прекратят без неустойки съответния договор.“

## **§2.Т.35.1 се изменя и придобива следното съдържание:**

„35.1. Сметките се издават на името на Абоната и се изпращат на адреса, определен в индивидуалния договор, и/или електронния адрес, изрично посочен от Абоната, и/или чрез други средства за комуникация, посочени в тези общи условия или в индивидуалния договор. Ако Виваком е осигурило алтернативен достъп, включително в електронен вид, до месечните сметки за ползваните услуги, неполучаването на сметките по предходното изречение не освобождава абоната от задължението за плащане в определения срок.“

## **§3. Т. 41 се изменя и придобива следното съдържание:**

„41. Месечните сметки на абоната могат да бъдат оспорени пред Виваком в 6 (шест) месечен срок след датата на издаване на фактурата или по общия ред, предвиден в действащото законодателство. След подаване на жалба, Виваком разглежда същата в 30 дневен срок и при удовлетворяване на жалбата издава документ за корекция на съответната фактура, като разликата между платената от абоната сума по фактурата и коригираната сума се връща на абоната, в случай че Абонатът вече е заплатил оспорваната фактура.“

## **§4. Т.45.7 се изменя и придобива следното съдържание:**

„45.7. Ако абонатът не заплати задълженията в срока, в който е следвало да се извърши плащането на ползваните услуги, Виваком го уведомява, като дава подходящ допълнителен срок за изпълнение, който не може да бъде по-кратък от 30 дни, след изтичането на който телефонният пост може да бъде закрит, ако абонатът не е платил задължението в предоставения допълнителен срок.“

## **§5.Т. 47.5 се отменя.**

## **§6.Т. 50.6 буква „в“ се изменя и придобива следното съдържание:**

„50. Договорът по тези Общи условия се прекратява в следните случаи:

50.6. едностранно, от Виваком с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие:

в) при неплащане в срок на сметки или при системно закъснение в плащанията на дължимите суми, в случай че абонатът не заплати задълженията в срока на 30 дневното предизвестие.“

## **§7. Т. 90 се отменя.**

## **§8. Т. 11.3 се изменя и придобива следното съдържание:**

„т. 11.3. При и по повод сключването и изпълнението на индивидуален договор с потребител, който е физическо лице, Виваком може да събира следните лични данни, съгласно предвиденото в Закона за електронните съобщения:

11.3.1. За целите на идентификация, осигуряване на точността на данните, както и за предотвратяване на злоупотреби:

- три имена, единен граждански номер и адрес, а за чуждестранни лица - личен номер;
- информация, необходима за допълнителната идентификация на потребителя или крайния ползвател, когато индивидуалният договор се сключва неприсъствено;
- данни за вида, номера, датата, мястото и органа на издаване на представения личен документ, с който се идентифицира потребителят;

11.3.2. Данни за контакт с потребителя по електронен път; освен за връзка с потребителя, Виваком може да използва тези данни за изпращане на съобщения за маркетинг и реклама на негови собствени сходни продукти или услуги, като дава възможност на всеки потребител безвъзмездно и по лесен начин да изрази несъгласие в момента на сключване на индивидуалния договор и след това;

11.3.3. Други данни, необходими за предоставяне на услугите.

11.3.4. Съгласно Закона за електронните съобщения, при предоставяне на услуги на потребителите – физически лица - Виваком може да обработва и следните данни:

- трафични данни – данни, необходими за предоставяне на електронни съобщителни услуги, за таксуване, за формиране на сметките на потребителите, както и за доказване на тяхната достоверност;
- данни, необходими за изготвяне на данъчни фактури, детайлизирани сметки и детайлизирани справки;

11.3.5. Права на потребителите – субекти на данни. При и по повод сключване на индивидуални договори и предоставяне на услуги Виваком обработва личните данни за потребителите – физически лица, в качеството си на администратор по смисъла на Регламент (ЕС) 2016/679 на европейския парламент и на съвета от 27 април 2016 година 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 относно защитата на данните или ОРЗД).

11.3.6. Обработването на лични данни от страна на Виваком се осъществява под надзора на Комисия за защита на личните данни (КЗЛД) – София 1592, бул. „Проф. Цветан Лазаров“ № 2.

11.3.7. Потребителите – физически лица – имат следните права по ОРЗД:

- Информираност във връзка с обработването на личните им данни;
- Достъп до личните им данни, в което обаче не се включва правото на получаване на копия на документи или на други носители с обработваните лични данни;
- Коригиране на личните им данни, ако са неточни;
- Изтриване на личните им данни;
- Ограничаване на обработването на личните им данни;
- Възражение спрямо обработването на личните им данни, когато същото се извършва на основание легитимен интерес;
- Право на защита по съдебен или административен ред (пред КЗЛД), в случай, че правата им по ОРЗД са били нарушени.

11.3.8. Поддържа и предоставя на потребителите – физически лица – пълна и актуална информация във връзка с обработването на лични данни на потребителите – физически лица – в Политиката за поверителност и защита на личните данни във Виваком (“Политика”), публикувана на [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg), като при всяко изменение на Политиката Виваком се задължава да публикува нейното актуално съдържание на интернет страницата си. В Политиката са описани:

- категориите лични данни, както и съответните цели за тяхното обработване;
- правните основания за обработване на лични данни;
- информация за източника на личните данни – в случай че Виваком получава данни от трети лица;
- съществуването на автоматизирано вземане на решения, включващо профилиране;
- сроковете за съхранение на лични данни или критериите за тяхното определяне;
- получателите или категориите получатели на лични данни;
- координатите за връзка с Виваком и определеното от него длъжностно лице по защита на данните;
- условията и начините за упражняване на правата по ОРЗД, в това число за правото на жалба до КЗЛД;
- друга информация, предвидена в ОРЗД.

