



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

Договорът на „БТК“ ЕАД (VIVACOM) с абоната за предоставяне на Услугата VIVACOM МОВИХ (наричан по-долу за краткост „Договор“) включва:

- Тези Общи Условия за предоставяне на Услугата VIVACOM МОВИХ, публикувани на уеб страницата на „БТК“ ЕАД – [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg) и Спецификация на VIVACOM МОВИХ услугите и ценова листа, неразделна част от Общите Условия;

- Заявление-Договор за ползване на Услугата VIVACOM МОВИХ.

Настоящите Общи условия, част от Договора за предоставяне на Услугата VIVACOM МОВИХ („Услугата“), уреждат условията, при които абонатите сключват Договор с VIVACOM за предоставянето на достъп до ИНТЕРНЕТ чрез услугата VIVACOM МОВИХ.

Параметрите на VIVACOM МОВИХ услугите и техните цени са описани в Спецификация на услугата VIVACOM МОВИХ 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 IVACOM [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg).

Общите условия са неразделна част от индивидуалния договор между VIVACOM и абоната и стават задължителни за крайния абонат от датата на влизане в сила на индивидуалния договор.

Изменение на Общите условия се публикува на интернет страницата си: [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg). Измененията в Общите условия влизат в сила по реда, предвиден в ЗЕС.

В срок до един месец след влизане в сила на тези Общи условия или на техни изменения, абонатите, които не са съгласни с Общите условия или измененията, имат право да поискат прекратяване на индивидуален писмен договор или правоотношението по повод ползваните услуги, с писмено заявление до VIVACOM, подадено в някой от търговските центрове на дружеството. В този случай прекратяването на договора е без санкции за абонатите. Посоченото правило не се прилага, когато промените произтичат 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.

VIVACOM уведомява крайните абонати за изменения на Общите условия в срок не по-кратък от един месец преди влизането им в сила, като публикува изменението на интернет страницата на дружеството.

## **1. Предварителни задължения на VIVACOM**

### **1.1. Наличност на Услугата**

Услугата се предоставя само на територията на определени населени места.

VIVACOM 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, VIVACOM предоставя на абоната СИМ карта и пакет от оборудване, което след заплащане на единичната цена за същото, става собственост на абоната.

VIVACOM предоставя пакета за инсталиране при подписване на договора за услугата VIVACOM МОВИХ, 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 МОВИХ могат да се отправят на телефона за Обслужване на клиенти (123) геинощно, 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 VIVACOM, 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 VIVACOM 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. Лични данни**

2.2.1. С приемане на настоящите Общи условия, абонатът се счита за информиран, че част от данните, които предоставя или е предоставил, са лични данни и попадат под специална защита по смисъла на Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД). С приемане на тези Общи условия абонатът се счита за информиран, че VIVACOM може да събира и обработва, както и да предоставя тези лични данни, в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство, с оглед на предоставяне на услугата VIVACOM MOBIX, включително за целите на фактуриране, събиране или прехвърляне на дължимите от абоната суми към VIVACOM, както и за индивидуалното определяне на кредитния лимит и извършване на кредитна оценка на абоната на VIVACOM, както и за изчисляване броя на абонатите на Услугата. VIVACOM не носи отговорност за точността и верността на информацията, предоставена от кредитни или групи институции за извършване на кредитна оценка, както и за последиците от отказ да се предоставят услуги при получаване на неточна или невярна информация. VIVACOM се задължава да обработва, използва и съхранява тези лични данни, гарантирайки тяхната конфиденциалност. Абонатът предоставя личните си данни доброволно и дава съгласие, за да бъдат реализирани правата и задълженията му по договора, VIVACOM да ги предоставя на компетентни държавни органи и институции в предвидените от закона случаи, както и да ги предоставя на трети лица, в това число банки, кредитни бюра и агенции за събиране на вземания, дистрибуторите на услуги на VIVACOM, включително партньорските дистрибуторски мрежи, когато това е необходимо за осигуряване на обслужването и реализиране на правата и интересите на абоната, както и когато това е необходимо за реализиране правата и интересите на VIVACOM, включително с цел фактуриране и събиране на неизплатени задължения по договора.

2.2.2. Предоставянето на лични данни от VIVACOM на трети лица се извършва след преценка за всеки конкретен случай относно необходимостта от нейното предоставяне.

2.2.3. Абонатът се съгласява VIVACOM да предоставя лични данни, в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство на трети лица, негови подизпълнители с оглед предоставяне на Услугата, например за подобряване на обслужването на клиентите, в това число предлагане и предоставяне на услуги.

### **2.3. Ограничения при ползването на Услугата**

Услугата, предоставяна от VIVACOM, 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. VIVACOM има право да откаже да склучи 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 VIVACOM предоставя при склучването 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 избрания със Заявлението-

Договор срок, същият се

счита продължен за неопределен период от време, докато една

от страните не уведоми

другата с едномесечно писмено предизвестие за намерението си да

прекрати ползването на Услугата.

Договорът може да бъде продължен с нов срок само при наличието на изрично писмено съгласие от страна

на абоната.

3.5. VIVACOM 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, VIVACOM 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 VIVACOM 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

VIVACOM 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 "БТК" ЕАД и Абонатите и Потребителите на електронни съобщителни услуги, предоставяни чрез обществената електронна съобщителна подвижна клетъчна мрежа по стандарт GSM и по стандарт UMTS.

VIVACOM осигурява гаранционна поддръжка на оборудването съгласно условията по гаранционната му карта и действащото българско законодателство.

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. Смушение 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 VIVACOM или други абонати на VIVACOM-до отстраняване на това оборудване и замяната му с подходящо оборудване, както и при самоуправно 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 щети;

5.4.6. Когато Интернет не е достъпен от мрежата на VIVACOM 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 VIVACOM MOBIX услугите и ценовата листа за съответната VIVACOM MOBIX Услуга.

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

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

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

5а.3. Скоростта и качеството на услугите за достъп до интернет зависят от типа технология, вида на ползваното устройство, покритието и натовареността на мрежата, едновременното ползване на услугата от няколко устройства, , архитектурни и географски особености, и други.

5а.4. Ограничения по отношение на достъпа до и/или ползването на услуги могат да съществуват във връзка с необходимост от управление на трафик или заявени от потребителя допълнителни услуги. БТК не носи отговорност за влошено качество на предоставяните услуги, което е в резултат от хардуерните и/или софтуерни характеристики на крайното устройство на потребителя или особености на неговото конкретно местоположение.

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

5а.6. БТК третира еднакво целия трафик при предоставянето на услуги за достъп до интернет, без дискриминация, ограничения 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, БТК може да прилага разумни (прозрачни, недискриминационни и пропорционални, основани на обективно различни технически изисквания за качество на услугите на специфични категории трафик) мерки за управление на трафика. В тези мерки не се включва наблюдение на специфичното съдържание и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото.

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

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

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

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

## **6. 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.

VIVACOM публикува актуална информация за цени на предлаганите

услуги, всички

действащи

тарифни планове, такси за поддръжка, ценови листи на предоставяно оборудване,

начини на

плащане (разлики в разходите, произтичащи от различните начини

на плащане -

ако има

такива разлики), спецификация на услугата – всички неразделна част от настоящите Общи условия на официалната си уеб-страница: [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg).

6.3. 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 VIVACOM 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 таква).

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 ползване на Заявлението-Договор, че желае отделна сметка за VIVACOM 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 VIVACOM или след заверяването с тази сума на банковата сметка на VIVACOM.

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.

VIVACOM се задължава при поискване да предоставя възможност на абоната да получава отделна сметка за услугата VIVACOM 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. VIVACOM 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. VIVACOM може да определя и други периоди и срокове на отчитане и плащане 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 в 18 (осемнадесет) дневен срок след определената за плащане дата, VIVACOM ще спре да предоставя Услугата на абоната, без да го уведомява за това. При незаплащане на дължимите суми в определените за това срокове, абонатът дължи лихва за забава в размер на 1/365-та част от 9 процента от размера на неплатените в срок задължения, за всеки един ден закъснение след срока за плащане, до датата на окончателното плащане. Лихвите при забавено плащане на задълженията за плащане на услугите се включват в издадените първични счетоводни документи на отделен ред преди сумата за плащане.

## 6.8. Промяна на цените

6.8.1. Цените, посочени в Спецификацията на услугата VIVACOM MOBIX, могат да бъдат променени едностранно

от VIVACOM при следните условия:

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

6.8.1.2. 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 VIVACOM, 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 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. 6.8.2. 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. VIVACOM 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 VIVACOM 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 VIVACOM 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 VIVACOM 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 VIVACOM принадлежи, или на организация-правопреемник 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 в VIVACOM 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 VIVACOM сумата определена по реда на т.8.4.

VIVACOM 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 БТК ЕАД. Абонатът може да прекрати договора като изпрати писмено предизвестие до БТК,

В което посочи в какво се състои неизпълнението и даде подходящ срок за отстраняването му. В случай че БТК не е изпълнило задължението си в подходящия срок, договърът 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 договърът се прекратява не по искане или вина на абоната, VIVACOM възстановява заплатената от абоната цена за оборудването.

Ако договърът 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 VIVACOM 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. VIVACOM 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 VIVACOM;

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

д. VIVACOM не отговаря за вреди, причинени на трети лица при използване на Услугата и световната УЕБ мрежа и мрежата на VIVACOM 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 VIVACOM. VIVACOM не носи отговорност за съдържанието на информацията, пренасяна чрез Услугата. VIVACOM не носи отговорност за формата на изображенията, както и 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 VIVACOM, 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 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 MOBIX бъде прекратен по инициатива или по вина на абоната преди изтичането на избрания с договора срок, абонатът дължи на VIVACOM неустойка в размер на месечните абонаменти за услугите на срочен абонамент, за които договърът се прекратява, по техния стандартен размер, без отстъпка, до изтичане на съответния срок. Задълженията на страните във връзка със споразумения за лизинг или продажба на изплащане стоки, сключени към Договора, се запазват и продължават своето действие до пълното им изпълнение между страните. В зависимост от датата на прекратяване, когато абонатът е физическо лице, максималният размер на неустойката за предсрочно прекратяване по тази клауза не може да надвишава:

а) шесткратния размер на месечните абонаменти за услугите на срочен абонамент по техния стандартен размер без отстъпка – ако прекратяването е настъпило до 30 април 2015 г. Включително;

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

#### 8.5. Изключения

Абонатът няма да дължи на VIVACOM 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 е страна 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 VIVACOM 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 VIVACOM, в случай, че абонатът не е отстранил нарушението на някое от задълженията си;
- 8.6.8. Едностранно, с писмено уведомление от страна на VIVACOM, при липса на техническа възможност за предоставяне на Услугата. VIVACOM ще уведоми абоната за прекратяване на Договора като посочи причината за липса на техническа възможност;
- 8.6.9. Едностранно от страна на абоната, в случай че на адреса за ползване на услугата, мобилната мрежа на VIVACOM няма необходимото покритие;
- 8.6.10. Едностранно от страна на абоната, в случай на системно неизпълнение на задължението на VIVACOM 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 БТК ЕАД попада в обхвата на дейност на Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения – адрес: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А, интернет страница [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg), e-mail: [adr.els@kzp.bg](mailto:adr.els@kzp.bg). Ако спор, отнесен към БТК ЕАД, не е разрешен, абонатът може да потърси съдействие от помирителната комисия. Когато спорът се отнася до договори за онлайн продажби или услуги, съдействие за решаването му може да се получи от Електронната платформа за онлайн решаване на потребителски спорове: <http://ec.europa.eu/odr>. БТК ЕАД не се ангажира да ползва посочените органи.

9.2. Тълкуването на Договора между страните ще се извършва при следния ред на предпочитане: Заявлението-Договор за ползване на Услугата VIVACOM MOBIX, констатилен 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, преимущество 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.



Елена Асенова  
Директор "Обслужване на клиенти"