

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА Vivacom MOBIX LTE (в сила от 10.05.2021 г. и приложими към договори, сключени преди 29.04.2021 г.)

Настоящите Общи условия за предоставяне на Услугата Vivacom MOBIX LTE 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, БТК).

Договорът на „БТК» ЕАД (Vivacom, БТК) с абоната за предоставяне на Услугата Vivacom MOBIX LTE (наричан по-долу за краткост „Договор“) включва:

- Тези Общи Условия за предоставяне на Услугата Vivacom MOBIX LTE, публикувани на уеб страницата на „БТК» ЕАД - vivacom.bg и Спецификация на Vivacom MOBIX LTE услугите и ценова листа, неразделна част от Общите Условия;
- Заявление-Договор за ползване на Услугата Vivacom MOBIX LTE. Настоящите Общи условия, част от Договора за предоставяне на Услугата Vivacom MOBIX LTE („Услугата“), уреждат условията, при които абонатите сключват Договор с Vivacom за предоставянето на достъп до ИНТЕРНЕТ чрез услугата Vivacom MOBIX LTE.

Параметрите на Vivacom MOBIX LTE услугите и техните цени са описани в Спецификация на услугата Vivacom MOBIX LTE 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 Vivacom vivacom.bg.

Настоящите Общи условия са приложими за индивидуални договори, сключени след 01.07.2017 г.

Изменение на Общите условия се публикува на интернет страницата си: 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 на територията на България, чрез обществената електронна съобщителна подвижна клетъчна мрежа по стандарт GSM, по стандарт UMTS и по стандарт LTE, на Vivacom. Наличността на услугата на конкретен адрес зависи от различни фактори, като в случай че покритието не позволява качествено ползване на услугата на адреса, посочен в договора абонатът има правата по т. 1.3 и 8.6.9 от тези общи условия.

1.2. Инсталиране

За ползване 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 MOBIX, който има силата на приемо-предавателен протокол за същото. Оборудването се инсталира самостоятелно от абоната, в съответствие с упътването, предоставено заедно с оборудването. Всякакви въпроси от страна на абоната относно инсталирането на оборудването за услугата Vivacom MOBIX LTE могат да се отправят на телефона за Обслужване на клиенти (123) денонощно, 7 (седем) дни в седмицата.

1.3. Ако след инсталиране на услугата се установи, че на адреса за ползване на услугата, 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 LTE. Документите включват, без да се ограничават до, документ за самоличност и за юридическите лица удостоверение за актуално състояние, в случай че не са пререгистрирани или регистрирани в Търговския регистър, документ за регистрация по БУЛСТАТ (ако е приложимо) и/или регистрацията по ДДС, пълномощно в случаите, когато Заявлението-Договор не е подписано от представляващия юридическото лице.

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

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

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 LTE влиза в сила незабавно след подписването му и предаване на сим картата и оборудването за услугата.

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

3.3. Абонатът е съгласен да използва и заплаща Услугата Vivacom MOBIX LTE, в зависимост от избраната със Заявлението-Договор за ползване на Услугата Vivacom MOBIX LTE опция – 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 избория 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 LTE.

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 Vivacom и Абонатите и Потребителите на електронни съобщителни услуги, предоставяни чрез обществената електронна съобщителна подвижна клетъчна мрежа по стандарт GSM, по стандарт UMTS и по стандарт LTE. 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. Смущение и/или спиране на електрическото захранване на регионалната или национална електрическа мрежа до възстановяване на захранването;

5.4.3. Когато абонатът използва алтернативно оборудване, което създава опасност за мрежата на 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 LTE услугите и ценовата листа за съответната Vivacom MOBIX LTE Услуга.

5а. Гарантиране на достъп до отворен интернет

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

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

5а.3. (изм. в сила от 10.05.2021 г.) Скоростта и качеството на услугите за достъп до интернет зависят от типа технология, вида на ползваното устройство, покритието

и натовареността на мрежата, едновременното ползване на услугата от няколко устройства, архитектурни и географски особености, и други. За услугите по настоящите общи условия не се предлагат минимални нива на качество.

5а.4. Ограничения по отношение на достъпа до и/или ползването на услуги могат да съществуват във връзка с необходимост от управление на трафик или заявени от потребителя допълнителни услуги. Vivacom 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. Vivacom 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 на пример блокирането на определено съдържание, приложения или услуги. Въз основа на тези изисквания Vivacom извършва управление на трафика съгласно изискванията на действащото законодателство.

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

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

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

5а.7. Vivacom 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 устрой-

ства 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. Vivacom 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. Vivacom не носи отговорност за влошено качество на услугата, породено от независещи от Vivacom обстоятелства.

6. Цени и начин на плащане

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

6.2. Цените, които абонатът дължи са описани в Спецификация на услугата Vivacom MOBIX LTE 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: vivacom.bg.

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

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

6.3.3. Единична цена за всяка промяна на адреса за ползване на услугата;

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. Първата месечна сметка за предоставена Vivacom MOBIX LTE Услуга е дължи-

ма през месеца, следващ този, през който е активирана Услугата.

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

- Единичните цени по т. 6.3.1, 6.3.2 (ако има такава) и 6.3.3 (ако има такава);
- 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 такава).

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 плащат заедно с цената за други ползвани от абоната услуги, предоставяни по един клиентски номер и за които се издава обща сметка, освен в случаите когато абонатът е посочил при попълване на Заявлението-Договор, че желае отделна сметка за Vivacom MOBIX LTE. 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 LTE, 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 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 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 LTE, могат да бъдат променяни 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 LTE

7.1. Промяна от един вид Услуга към друг Абонати, които използват Услуга Vivacom MOBIX LTE и желаят да използват друг вид Услуга, могат да го направят, ако минималният срок на договора им е изтекъл и като сключат нов договор 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 LTE 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 Адресът за ползване на услугата може да бъде променен по желание на абоната, като Vivacom има право да ограничи броя премествания за определен период. Такова ограничение ще бъде обявено в условията на съответната тарифа и/или в индивидуалния договор за услугата. При липса на покритие на мрежата на Vivacom на избрания от абоната нов адрес, абонатът има право да продължи да ползва услугата на адреса за ползване, заявен в договора, или друг избран от него адрес. Правилата на т. 1.3 и 8.6.9 от тези общи условия не се прилагат при липса на покритие на адрес, раз-

личен от посочения в договора адрес за ползване на услугата. За преместване на услугата се дължи еднократна цена, според Спецификация на Vivasom MOBIX LTE услугите и ценова листа.

7.3. Промяна на срока на Договора Абонатът може да промени срока на Договора си с Vivasom 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 Vivasom MOBIX LTE услуги. Прехвърлянето на всички или отделни права и задължения по този договор в рамките на предприятието, към което Vivasom принадлежи, или на организация-правоприемник по силата на сливане или вливане, не изисква съгласието на другата страна.

8. Прекратяване на договора за Услугата

8.1. Предизвестие за прекратяване на Договора и предоставянето на Услугата Абонатът може да иска прекратяване на Договора и на предоставянето на Услугата, без да обосновава причините за това, като подаде в Vivasom 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 Vivasom сумата определена по реда на т.8.4. Vivasom прекратява предоставянето на Услугата в срок от 30 (тридесет) дни от получаване на горепосоченото писмено предизвестие.

8.1а. 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 Vivasom. Абонатът може да прекрати договора като изпрати писмено предизвестие до Vivasom, в което посочи в какво се състои неизпълнението и даде подходящ срок за отстраняването му. В случай че Vivasom не е изпълнило задължението си в подходящия срок, договорът ще бъде прекратен.

8.2. Връщане на оборудването При прекратяване на договора преди изтичане на определения в него минимален срок, абонатът може да върне закупеното от него оборудване. В такъв случай, ако договорът се прекратява не по искане или вина на абоната, Vivasom възстановява заплатената от абоната цена за оборудването. Ако договорът бъде прекратен преди изтичане на определения в него минимален срок, независимо от причините за това и абонатът избере да задържи закупеното оборудване или същото при връщането му е увредено, абонатът дължи на Vivasom 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. Vivasom 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 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 LTE 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 MOBIX LTE 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 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 посочения в договора адрес 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.

9.2. 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, 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>.

Vivacom не се ангажира да ползва посочените органи.

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

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

10. (в сила от 10.05.2021 г.) Жалби, молби и предложения

10.1. Когато изпитва проблем с ползването на услугите, Абонатът/Ползвателят следва незабавно да уведоми Vivacom за това на телефон за обслужване на клиенти 123, през електронната форма за контакт с дружеството на vivacom.bg или в удобен за него магазин на дружеството. При разглеждане на оплакването за технически проблем и за целите на отстраняването на установен такъв, Vivacom извършва дистанционни проверки, консултации и посещения на място при необходимост.

10.2. Адресираните до Vivacom жалби, молби и предложения се разглеждат и решават от Vivacom не по-късно от един месец от получаването им, като жалбоподателят се информира писмено за резултата.

10.3. При спазване на действащата правна уредба относно защитата на личните данни, Vivacom поддържа и съхранява регистри на всички жалби, молби и предложения, за които се прилага това условие, както и отговорите по тях за срок от 24 месеца.

10.4. Жалбите, молбите, предложенията и рекламациите, включително относно услуги по обслужването и поддържането на предоставяните от предприятието услуги се подават на място в търговската мрежа на Vivacom или чрез интернет страницата на дружеството на адрес vivacom.bg. Постъпилите жалби, молби, предложения и рекламации се завеждат във входящ регистър и се разглеждат по реда на постъпването им.

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



Главен директор
„Маркетинг“