

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА VIVACOM NET SLIM

(в сила от 01.09.2023 г., приложими за абонати, сключили договор преди 12.07.2017 г.)

Настоящите Общи условия за предоставяне на Услугата Vivacom Net Slim са изготвени от „Виваком България“ ЕАД, със седалище и адрес на управление: гр. София 1784, бул. „Цариградско шосе“ 115 И, вписано в Търговския регистър на Агенцията по вписванията с ЕИК 831642181, ДДС № BG831642181 (Vivacom, Виваком). Договорът на Виваком (Vivacom, Виваком) с абоната за предоставяне на Услугата Vivacom Net Slim (наричан по-долу за краткост „Договор“) включва:

- Тези Общи Условия за предоставяне на Услугата Vivacom Net Slim, публикувани на уеб страницата на Виваком—www.vivacom.bg и Спецификация на Vivacom Net Slim услугите и ценова листа, неразделна част от Общите Условия;

- Заявление-Договор за ползване на Услугата Vivacom Net Slim.

Настоящите Общи условия, част от Договора за предоставяне на Услугата Vivacom Net Slim („Услугата“), уреждат условията, при които абонатите сключват Договор с Виваком за предоставянето на достъп до ИНТЕРНЕТ чрез Vivacom Net Slim, както и необходимата поддръжка и профилактика на предоставената Услуга. Услугата се предоставя самостоятелно, без фиксирана гласова телефонна услуга.

(Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Общите условия и измененията им влизат в сила в 30-дневен срок от датата на публикуването им на уеб страницата на Виваком www.vivacom.bg.

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

Тези Общи условия се прилагат и за заварените абонати, които към датата на влизането им в сила ползват предоставяните услуги. Изменение на Общите условия се публикува на интернет страницата си: www.vivacom.bg. Измененията в Общите условия влизат в сила по реда, предвиден в ЗЕС.

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

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

Заявлението-Договор за ползване на Vivacom Net Slim Услуга се подписва от оторизиран служител на Виваком или оторизиран дистрибутор на Виваком и се предоставя на абоната. Vivacom Net Slim Услуги

Параметрите на Vivacom Net Slim услугите и техните цени са описани в Спецификация на Vivacom Net Slim услугите и ценова листа, които са неразделна част от настоящите Общи Условия и имат обвързваща сила за страните по Договора.

1. Предварителни задължения на Виваком

1.1. Наличност на Услугата

(Изм., в сила от 29.03.2012 г.) Виваком се задължава да предоставя актуализирана информация за наличността на Услугата и да информира абоната за изискванията за съвместимост на оборудването в срок до 20 (двадесет) дни от влизане в сила на Заявлението-Договор за Услугата.

1.2. Срок за инсталиране

(Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Виваком ще положи всички усилия да предостави заявената Услуга на абоната в най-кратък срок, без това да оказва влияние върху съществуващата телефонна услуга. Срокът за инсталиране на Услугата е 30 (тридесет) работни дни от датата на влизане в сила на Договора за ползване на Услугата Vivacom Net

1.3. Инженерно инсталиране на Услугата

Когато е избрана опцията Инженерно инсталиране на Услугата, Виваком ще изпрати инженер на Виваком в уговореното време на адреса, като специалистът на Виваком при пристигане ще се легитимира със служебна карта. Инженерът на Виваком конфигурира само един персонален компютър и само мрежовите настройки, които не включват актуализиране /update/ и конфигуриране на софтуер, операционната система или хардуер. Операционни системи, които не се поддържат от Vivacom Net Slim не могат да бъдат конфигурирани /Vivacom Net Slim услугите поддържат Microsoft Windows 95 и следващи, и Apple Macintosh OS 8 и следващи, като тези са предмет на евентуални промени/. При инженерното инсталиране на Услугата инженерът се задължава да не уврежда помещенията на абоната, както и движимите вещи, намиращи се в тях. Преди да напусне адреса, инженерът трябва да покаже на абоната как работи инсталираната Услуга.

2. Предварителни задължения на абоната

2.1. Предоставяне на информация

Абонатът предоставя на Виваком достоверна информация и необходимите документи преди подписването на Заявлението-Договор за ползване на Услугата Vivacom Net Slim. 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 01.09.2023 г.) Лични данни

2.2.1. 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:

2.2.2. 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;

2.2.3. 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;

2.2.4. Други данни, необходими за предоставяне на услугите.

2.2.5. 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;

2.2.6. 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).

2.2.7. 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.

2.2.8. 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.

2.2.9. 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, 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

2.3. Констативен протокол за предоставяне на техническо оборудване

2.3.1. Абонатът ще бъде на разположение, или при възможност ще упълномощи в писмена форма лице, което да приеме доставката на техническото оборудване и да подпише

констативен протокол, на посочения адрес и в уговореното време или на постоянния адрес, където ще бъде инсталирана услугата Vivacom Net Slim. В случай, че абонатът не осигури достъп или изрично не упълномощи физическо лице, което да приеме оборудването и да подпише констативния протокол, представителят на Виваком предава оборудването на лицето, което е осигурило достъп като записва трите му имена и данните от личната карта в констативния протокол.

2.3.2. Абонатът е съгласен да подпише всички необходими документи, които се изискват за предоставяне на Услугата. В случаите, когато абонатът е юридическо лице, абонатът носи отговорност за дължимите суми към Виваком във връзка с предоставената Услуга и когато констативният протокол е подписан от служител на абоната, намиращ се на посочения адрес.

2.3.3 Когато абонатът или упълномощено от него лице не е осигурило достъп на инженер на Виваком за инсталиране на Услугата в уговореното за това време или е отказал подписването на необходимите документи в уговореното време, абонатът дължи заплащане на инсталационна цена.

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

3. Срок на Договора и влизане в сила

3.1. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Договорът за ползване на Услугата Vivacom Net Slim влиза в сила в срок 7 (седем) календарни дни, считано от подписването му, освен ако абонатът не е заявил изрично писмено желание договорът да влезе в сила незабавно.

3.1.1. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Виваком има право да откаже да сключи индивидуален Договор за ползване на услугата Vivacom Net Slim с абонат, който не е заявил писмено изрично си съгласие Договорът да влезе в сила незабавно след подписването му, в случай, че съгласно условията на този договор Виваком предоставя крайно устройство.

3.1.2. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) В определеният 7-дневен срок абонатът има право едностранно да прекрати договора, без да дължи неустойки като заяви това си желание лично или чрез надлежно упълномощен негов представител в същия търговски обект на Виваком, в който договорът е подписан, респективно при търговския представител, подписал договора от страна на Виваком.

3.2. Абонатът дължи заплащане на Услугата Vivacom Net Slim от датата на подписване на констативния протокол по т.2.3.1.

3.3. Абонатът е съгласен да използва и заплаща Услугата Vivacom Net Slim, в зависимост от избраната със Заявлението-Договор за ползване на Услугата Vivacom Net Slim 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 констативния протокол по т.2.3.1.

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.

3.4.1. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Договорът може да бъде продължен с нов срок само при наличието на изрично писмено съгласие от страна на абоната.

3.5. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Виваком се задължава да уведоми абоната за изтичането на минималния срок на индивидуалния договор предварително, в срок най- малко 30 календарни дни.

4. Необходимо техническо оборудване

4.1. Изисквания при инженерно инсталиране на Услугата (Изм., в сила от 29.03.2012 г.) За да използва Услугата, абонатът трябва да осигури посочените по-долу изисквания. От абоната зависи изпълнението на изискванията за срока на доставка на Vivacom Net Slim с оглед осигуряването на надеждно функциониране на Услугата. ·Наличие на свободен меден чифт в рамките на вътрешното окабеляване на имота на абоната, като разстоянието между основната розетка, където услугата ще бъде инсталирана, и компютъра на абоната следва да е не по-голямо от 1 (един) м; ·Свободен електрически контакт на разстояние по-малко от 1 (един) м от мястото, където ще бъде инсталирана услугата; ·Персонален компютър с Ethernet интерфейс (мрежова карта), работещ с интернет софтуер.

4.2. (Изм., в сила от 29.03.2012 г.) Оборудване, което се предоставя от Виваком:

- Wi-Fi модем (крайно устройство) и електрически адаптор;
- ADSL сплитер и 2 телефонни кабела за свързване;
- Ethernet кабел за свързване на рутера с компютъра или суча;
- Брошура с инструкции и CD, показващи как се инсталира Vivacom Net Slim.

За предоставеното от Виваком оборудване се изготвя и подписва Констативен протокол. Оборудването, предоставено от Виваком, остава собственост на Виваком. Виваком поддържа конфигурацията на Vivacom Net Slim оборудването, като на абоната не се предоставя достъп да конфигурира сам това оборудване.

5. Задължения на страните след инсталиране на Услугата

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

5.2. Предоставено от Виваком оборудване

5.2.1. Абонатът е длъжен да пази предоставеното от Виваком електронно оборудване от кражби и да го съхранява от момента на получаването му на място и по начин, гарантиращи надеждно предоставяне на Услугата. Виваком не е отговорно за щети, нанесени на имуществото на абоната от същото оборудване.

5.2.2. В случай на кражба Виваком не предоставя друго оборудване, което да замени откраднатото, като абонатът е отговорен пред Виваком за стойността на загубеното оборудване или нанесените му повреди. Изключение са случаите, в които кражбата е установена с акт от съответните български власти и Виваком е уведомено за това в рамките на 7 (седем) дни след горепосочения акт. В този случай Виваком ще предостави ново оборудване срещу заплащане на стойността му от абоната. Абонатът дължи допълнителна инсталационна цена, ако пожелае инженерно инсталиране на новото оборудване.

5.2.3. Във всички случаи на загуба или нанесени вреди на оборудването, собственост на Виваком, причинени с умисъл или небрежност от страна на абоната, последният остава отговорен за тези щети и вреди.

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

5.4. Временно спиране на предоставянето на Услугата Виваком си запазва правото да спира временно предоставянето на Услугата в следните случаи:

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

5.4.2. Повреда или смущения в телефонните линии 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. Когато абонатът използва алтернативно оборудване—до отстраняване на това оборудване и замяната му с подходящо оборудване, както и при самоуправно отстраняване на повреди в оборудването, предоставено от Виваком от страна на абоната;

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

5.4.5. Когато абонатът ползва Услугата по начин, който затруднява или пречи на нормалната работа на други абонати на Виваком или им причинява щети;

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

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

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

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

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

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

5а.3. (изм. в сила от 10.05.2021 г.) Скоростта и качеството на услугите за достъп до интернет зависят от типа технология, вида на ползваното устройство, натовареността на мрежата, едновременното ползване на услугата от няколко устройства, архитектурни и географски особености, дължината на медната линия от последната телефонна централа до крайния клиент и други. За услугите по настоящите общи условия не се предлагат минимални нива на качество.

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

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

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

- блокиране на IP адреси или диапазони от тях, когато са добре известни източници на посегателства;
- блокиране на IP адреси, от които произлиза текущо посегателство или са обект на текущо посегателство;

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

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

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

5a.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.

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

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

6. Система за отчитане на сметките на Услугата Vivacom Net Slim

6.1. (Изм., в сила от 29.03.2012 г.) Начална дата за отчитане на сметки

Отчитането на сметки ще започне от датата на подписване на констативния протокол по т. 2.3.1, което предполага, че абонатът приема, че Услугата е инсталирана, оборудването е поставено на място и Услугата работи правилно.

6.2. Цените, които абонатът дължи са:

6.2.1 Инсталационна цена: единична цена за откриване на Услугата;

6.2.2 Месечен абонамент за използване на Услугата;

6.2.3 Месечен абонамент за използване на допълнителни услуги като например допълнителни електронни пощенски кутии.

6.3. Инсталационна цена—Дължимата инсталационна цена ще бъде заплатена с първата месечна сметка, отчетена след началната дата за отчитане на сметките, посочена по-горе.

6.4. Месечен абонамент

6.4.1. Първа месечна сметка Първата месечна сметка за предоставена Vivacom Net Slim Услуга е дължима през месеца, следващ този, през който е активирана Услугата. С плащането на първата си месечна сметка за Vivacom Net Slim услуги абонатът заплаща:

- инсталационна цена (ако има такава);
- частта от месечния абонамент за предоставената Услуга за дните от датата за начало на отчитане на сметките до края на месеца, през който се активира Услугата;
- пълен абонамент за месеца след активиране на Услугата и пълен месечен абонамент за използвани от абоната допълнителни услуги в това число и цена на допълнително използвано време за месеца на активиране.

6.4.2. Втора месечна сметка Втората и следващите месечни сметки ще включват пълен месечен абонамент за Услугата, допълнителни услуги и дължими суми за допълнително използвано време (ако има такава).

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

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

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

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

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

6.5. (Изм., в сила от 29.03.2012 г.) Плащане на Услугата

6.5.1. Абонатът е длъжен да заплати всички дължими суми в срок до 18 (осемнадесет) дни от датата на издаване на сметката/фактурата. 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 Виваком или след заверяването с тази сума на банковата сметка на Виваком. Частични плащания няма да се считат за изпълнение на задълженията на абоната.

6.5.1а. (нова. в сила от 01.09.2023 г.) 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.

6.5.2. Виваком ще издаде сметка на абоната за изискуемото плащане в сроковете по т.6.4.3 всеки месец. Неполучаването на сметката не освобождава Потребителя от задължението да заплати дължимите суми. Виваком може да определя и други периоди и срокове на отчитане и плащане на Услугите, за което предварително уведомява абонатите. При уведомяването Виваком съобразява възможността за запазване на 18- дневната продължителност на срока за плащане.

6.5.2а. (нова. в сила от 01.09.2023 г.) 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.

6.5.3. Виваком може да включи в месечната сметка и задължения за други услуги, предоставяни от Виваком, извън обхвата на тези Общи условия (фиксирана гласова телефонна услуга, Vivacom Net Slim и др.). В този случай, при забава за изплащане на задълженията, включени в общата сметка, Виваком може да прекрати предоставянето и на другите услуги, включени в сметката по реда, предвиден в тези Общи условия.

6.5.4. Виваком публикува актуална информация за цени на предлаганите услуги, всички действащи тарифни планове, такси за поддръжка, ценови листи на предоставяно оборудване, начини на плащане (разлики в разходите, произтичащи от различните начини на плащане—ако има такива разлики), спецификация на услугата—всички неразделна част от настоящите Общи условия—на официалната си уеб-страница: www.vivacom.bg

6.6. Неплащане

(изм. в сила от 01.09.2023 г.) Ако Абонатът не е заплатил в срок задълженията си към Виваком, в който случай Виваком има право незабавно да ограничи услугите, като предостави подходящ допълнителен срок за изпълнение не по-кратък от 30 дни, след изтичането на който договърът може да бъде прекратен, ако Абонатът не е платил задължението в предоставения допълнителен срок. 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.

6.6.1. (нова. в сила от 01.09.2023 г.) 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 предоставянето на услугата може да бъде прекратено, ако абонатът не е платил задължението в предоставения допълнителен срок.

6.7. Промяна на цените

6.7.1. (Изм. в сила от 01.09.2023 г.) Виваком може да променя цените на предоставените услуги, посочени в Спецификацията на Vivacom Net Slim, като уведоми засегнатите потребители поне 1 (един) месец преди влизане на промяната в сила чрез публикуване на промяната на интернет страницата си. 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. Ако в горепосочения срок потребителят не изпрати предизвестие до Виваком, че желае прекратяване на договора, тази промяна автоматично влиза в сила.

6.7.2. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Не по-често от веднъж в рамките на една календарна година Виваком има право да индексира цените на Услугата, като ги коригира с процент не по-висок от месечния индекс на потребителските цени, определен от Националния статистически институт (ИПЦ, предходният месец = 100), натрупан за периода след последното определяне на съответната цена. С приемане на Общите условия абонатът се съгласява с методиката за корекция на цените, извършена при условията на настоящата т.6.7.2. В този случай т. 6.7.1 не се прилага.

7. Промяна на ползваната Услуга Vivacom Net Slim

7.1. (Изм., в сила от 29.03.2012 г.) Промяна от един вид Услуга към друг

Освен когато индивидуален договор предвижда различен ред, абонати, които желаят да променят използваната от тях Vivacom Net Slim Услуга могат да го направят само веднъж на всеки три месеца като сключат нов договор, който е безсрочен договор или договор за 12

(дванадесет) месеца, в зависимост от избраната в Заявлението- Договор опция, и се съгласяват с настоящите Общи условия. Виваком се съгласява да предостави избраната от абоната нов вид Услуга, в случаите когато това е възможно физически и технически, както и когато липсват ограничения по действащ договор за ползване на Услугата. Всички параметри на Услугата, като електронни пощи, дисково пространство за уеб хостинг, статични IP адреси, и др. са предмет на промяна. При мигриране от Услуга с по-висока скорост към Услуга с по-ниска скорост, абонатът дължи допълнителна еднократна цена, според Спецификация на Vivacom Net Slim услугите и ценова листа.

7.2. Преместване на адреса, на който се ползва Услугата

В случаите, когато абонатът желае да премести ползването на Услугата на нов адрес или друг телефонен пост, това е допустимо само със съгласие на Виваком, като се дължи цена за инженерно инсталиране. В случаите, когато абонатът желае да прекрати ползването на Услугата поради промяна на адреса си, той е длъжен да заплати всички следващи месечни абонаменти до изтичане на минималния 12 (дванадесет) месечен срок, определен в Договора на абоната с Виваком.

7.3. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Промяна на срока на Договора

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

8. Прекратяване на предоставянето на Услугата

8.1. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Предизвестие за прекратяване на Договора и предоставянето на Услугата

Абонатът може да иска прекратяване на Договора и на предоставянето на Услугата, без да обосновава причините за това, като подаде във Виваком 30-дневно писмено предизвестие за прекратяване преди изтичането на първоначално уговорения между страните срок или срокът, за който е продължен Договорът (при условията на т.3.4.1. от Общите условия). В този случай абонатът заплаща на Виваком сумата определена по реда на т.8.4. Виваком прекратява предоставянето на Услугата в срок от 30 (тридесет) дни от получаване на горепосоченото писмено предизвестие.

8.1а. (Изм. в сила от 01.08.2016 г.) Абонатът има право да прекрати договора без да дължи неустойки с писмено предизвестие в случай на значително и непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните и договорените показатели за скорост на интернет услугата, установено с одобрен от Комисия за регулиране на съобщенията механизъм за наблюдение, като несъответствието трябва да е предизвикано от Виваком ЕАД. Абонатът може да прекрати договора като изпрати писмено предизвестие до Виваком, в което посочи в какво се състои неизпълнението и даде подходящ срок за отстраняването му. В случай че Виваком не е изпълнило задължението си в подходящия срок, договорът ще бъде прекратен.

8.1б. (нова. в сила от 01.09.2023 г.) Договорът по тези Общи условия се прекратява едностранно, от Виваком с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие 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

8.2. Връщане на оборудването

Абонатът е длъжен по искане на Виваком да върне оборудването на лице, оторизирано от Виваком 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. V(Изм., в сила от 29.03.2012 г.) IVACOM 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. Щети и други вредоносни резултати, причинени от лошо или неправилно поддържане или експлоатация от страна на абоната на хардуера и софтуера на Виваком;
- г. Повреди по съединителните линии или комутируемата телефонна мрежа, които правят технически невъзможно предоставянето на Услугата;
- д. Виваком не отговаря за вреди, причинени на трети лица при използване на Услугата и световната УЕБ мрежа и мрежата на Виваком от абонатите, както и използването на Услугата за незаконни цели по какъвто и да е начин или извършването на незаконни действия чрез Услугата, Уеб пространството или мрежата на Виваком. Виваком не носи отговорност за съдържанието на информацията, пренасяна чрез Услугата. Виваком не носи отговорност за формата на изображенията, както видеоизображенията, 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 аварийни ремонти на мрежата или поради настъпване на обстоятелствата по т. 5.4.6, продължили повече от срока за отстраняване по т. 5.3, за което Виваком е изцяло отговорна, 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. Разпоредбата на т. 8.3.3 е приложима, само ако абонатът е уведомил Виваком, че не е бил в състояние да ползва Услугата и са налице основанията по т.8.3.3.

8.4. (изм., в сила от 13.01.2015 г.) Отговорност на абоната

Ако Договорът за Услугата бъде прекратен по инициатива или по вина на абоната преди изтичането на избрания с Договора срок, абонатът дължи на Виваком неустойка в размер на месечните абонаменти за услугите на срочен абонамент, за които Договорът се прекратява, по техния стандартен размер, без отстъпка, до изтичане на съответния срок. 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 Виваком 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 Виваком заплащане на оставащите месечни вноски до изтичането на минималния срок на Договора (12 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. (Изм., в сила от 29.03.2012 г.) 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 е допустимо 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, с едномесечно уведомление от страна на Виваком при забавяне на плащане от страна на абоната;

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

8.6.8. Едностранно, с писмено уведомление от страна на Виваком, при липса на техническа възможност за предоставяне на Услугата. Виваком ще уведоми абоната за прекратяване на Договора като посочи причината за липса на техническа възможност;

8.6.9. Едностранно от страна на абоната, в случай на системно неизпълнение на задължението на Виваком 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;

8.6.11. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) В 7-дневен срок от подписване на индивидуалния договор абонатът има право едностранно да прекрати договора си с Виваком, без да дължи неустойки по него, освен ако:

- абонатът изрично не е заявил писмено желание договорът да влезе в сила незабавно;

- при подписване на договора, Виваком е предоставило на абоната крайно устройство;

Заявление за прекратяване на договора на абоната по настоящата точка се подава лично от абоната или от надлежно упълномощен негов представител в същия търговски обект на Виваком, в който договорът е подписан, респективно при търговския представител, подписал договора от страна на Виваком. А в случай, че услугата е била заявена чрез интернет канала за продажби, прекратяването на договора може да стане по начина на заявяване на услугата или на кратък номер на „Обслужване на клиенти“ 123.

9. Общи положения

9.1. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) 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 исковата си молба пред Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове към Сдружение „Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове“, гр.София, страните се съгласяват спорът да се реши еднолично от арбитър от списъка на арбитрите, като арбитърът ще се определи от Председателя на арбитражния съд.

9.1а. (Изм. в сила от 01.08.2016 г.) Дейността на Виваком 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, e-mail: adr.els@kzp.bg. Ако спор, отнесен към Виваком 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>. Виваком ЕАД не се ангажира да ползва посочените органи.

9.2.Тълкуването на Договора между страните ще се извършва при следния ред на предпочитание: Заявлението-Договор за ползване на Услугата Vivacom Net Slim, констативен протокол за предоставяне на техническо оборудване, допълнителни Заявки за предоставяне на Услугата Vivacom Net Slim (ако има такива), Общи условия за предоставяне на Услугата Vivacom

Net Slim, като при няколко документа от един и същ вид, предимство ще имат клаузите от документите с по-късна дата. По смисъла на настоящите Общи условия за писмено предизвестие/ уведомяване ще се счита писмо с обратна разписка или факс.

10. (в сила от 10.05.2021 г.) ЖАЛБИ, МОЛБИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

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

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

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

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

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

A handwritten signature in black ink, consisting of several stylized, overlapping strokes.

Директор „Продукти и услуги“