

(в сила от 01.09.2023 г.)

Раздел I Общи приложения

1.С тези Условия се определят редът, условията и сроковете за предоставяне на електронната съобщителна услуга Виртуален мобилен номер на абонати чрез обществената електронна съобщителна подвижна клетъчна мрежа на Vivacom по стандарт GSM (Мрежата).

2.Чрез тези Условия, се осигурява спазване на принципите за:

- 2.1.публичност и прозрачност на договорените условия и срокове;
- 2.2.равнопоставеност между отделните категории крайни абонати.

3.(изм. на 29.02.2012 г., в сила от 29.03.2012 г.) Услугата Виртуален мобилен номер ще се предоставя от „Виваком България“ ЕАД (Виваком, Vivacom), със седалище и адрес на управление гр. София, бул. “Цариградско шосе” № 115И, ЕИК 831642181, ДДС № BG831642181, електронен адрес www.vivacom.bg притежаващо: Разрешение № 01388/08.04.2009 г.–за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс–радиочестотен спектър за осъществяване на обществени електронни съобщения чрез мобилна наземна мрежа–GSM; Разрешение № 01389/08.04.2009 г.–за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс–радиочестотен спектър за осъществяване на обществени електронни съобщения чрез мобилна наземна мрежа–UMTS и Разрешение № 01391/08.04.2009 г.–за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс–номера, за осъществяване на обществени електронни съобщения чрез обществена електронна мрежа, с предоставен индивидуално определен ограничен ресурс–радиочестотен спектър и предоставяне на обществена телефонна услуга и всички услуги включени в стандарта GSM и/или UMTS (Разрешенията).

4.1.Настоящите условия и техните изменения влизат в сила, съгласно разпоредбите на Закона за електронните съобщения (ЗЕС) и се публикуват по реда, предвиден в ЗЕС. Условията влизат в сила от първоначалната дата на търговско предоставяне на услугите. Тази дата ще бъде обявена чрез официална публикация на интернет сайта на Vivacom. От този момент те са обвързващи за Vivacom, а абонатите се считат за уведомени за съдържанието им. Vivacom осигурява безплатно на крайните абонати и на други лица копия от тези Условия във всеки свой централен офис или търговско бюро.

4.2.(изм. в сила от 10.05.2021 г.) 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 индивидуалния си писмен договор или правоотношението по повод ползването от тях 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, с изключение на случаите, в които промените са изключително в негов интерес, или са от административен характер и нямат неблагоприятно въздействие за него, или не засягат ползвани от него услуги, или са пряко наложени от действащото законодателство, от правото на Европейския съюз или от компетентен орган. Vivacom уведомява крайните потребители 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.

5.Абонат е всяко дееспособно физическо лице, юридическо лице или институция,

осъществяваща дейност на територията на страната по силата на международно споразумение, по което Република България е страна, които са страна по индивидуален договор с Vivacom за предоставяне на електронни съобщителни услуги чрез Мрежата.

6. Абонатите удостоверяват съгласието си с настоящите Условия с подписването на индивидуален договор и настоящите Условия са неразделна част от индивидуалните договори,

сключени между Vivacom и неговите абонати. Когато се посочва раздел и/или точка в индивидуалния договор се счита, че са посочени раздел и/или точка от тези Условия, освен ако не е уговорено друго.

7. Условия различни от тези, предвидени в настоящите Условия, могат да бъдат уговорени в индивидуалните договори или с допълнителни писмени споразумения между Vivacom и Абоната, при спазване на принципите на прозрачност и равнопоставеност по отношение на една и съща категория абонати и при спазване на ЗЕС.

8. При сключването на индивидуален договор Абонатът се идентифицира по следния начин:

8.1. за физически лица – с валиден документ за самоличност с вписан постоянен адрес на територията на Република България (РБ), когато абонатът е български гражданин, а когато е чуждестранен гражданин, продължително пребиваващ в Република България – с документ, с вписан адрес на територията на Република България;

8.2. (изм. на 29.02.2012 г., в сила от 29.03.2012 г.) за юридически лица и еднолични търговци – с акт за регистрация в компетентния съд или Търговския регистър при Агенцията по вписванията, или акт на компетентен държавен орган за създаването им и удостоверение за актуално състояние (където е приложимо), издадено от компетентния съд или Търговския регистър, удостоверение за регистрация по БУЛСТАТ;

8.3. (изм. в сила от 25.05.2018 г.) При сключване на индивидуалния договор при необходимост Vivacom може да изисква и други документи за идентификация на абоната, при спазване на разпоредбите на приложимото законодателство и тези Условия.

9. (изм. в сила от 25.05.2018 г.) 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:

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 неprisъствено; данни за вида, номера, датата, мястото и органа на издаване на представения личен документ, с който се идентифицира потребителят;

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;

Други данни, необходими за предоставяне на услугите.

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;

Права на потребителите – субекти на данни. При и по повод сключване на индивидуални договори и предоставяне на услуги Виваком обработка 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).

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.

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.

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:

категиите 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.

10. Страните ще комуникират помежду си писмено на адресите и номерата, посочени в индивидуалния договор.

11.1. (нова от 29.02.2012 г., в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът, в писмена форма, може да

поиска бесплатно включване на името, адреса и телефонния му номер в обществено достъпен указател, изготвен в печатна или електронна форма или предоставяне на справочна информация, свързана с него, промяна или заличаване на вече вписани данни, както и предоставянето и ползването на такава информация за маркетингови проучвания. По желание на Абоната, изразено в писмена форма, в телефония указател могат да бъдат вписани допълнителни данни за Абоната, като информация за други лица ползватели на абонатния номер, ползвани от Абоната допълнителни телефонни номера, номер на факс, адрес на електронна поща, интернет страница, професия, титла, предмет на дейност (за Абонатите юридически лица и еднолични търговци), рекламен текст, каре и банер, лого, търговска марка и други. Допълнителните вписвания се извършват срещу заплащане.

11.2.(нова от 29.02.2012 г., в сила от 29.03.2012 г.) Абонатите имат право да заявят до името им да бъде поставен индекс „*“, който указва желанието им техните данни, публикувани в телефонния указател, да бъдат използвани с цел изпращане на печатни и електронни рекламни

материали или не поискани търговски съобщения, както и за организиране и провеждане на маркетингови проучвания. Абонатите имат право да регламентират времето, през което може да се прави това, както и вида и характера на съобщенията и начина за предаването им.

11.3 (нова от 29.02.2012 г., в сила от 29.03.2012 г.) Vivacom има право да състави указател, в който, при наличие на изрично изразено писмено съгласие на Абоната, да вписва данните по т. 11.1., с изключение на тези данни, за които Абонатът писмено е заявил, че не желае предоставянето им, както и да предоставя на трети лица информацията, включена в указателя, при наличие на изрично писмено съгласие на Абоната.

12.(изм. в сила от 10.05.2021 г.) Vivacom може да въведе ползване на услуги чрез Мрежата за определена сума (максимална финансова граница на потребление), чийто размер се определя от Vivacom. Във финансовата граница на потребление могат да се включват както дължими суми за ползвани услуги, така и всички други суми, дължими от потребителя като неустойки, обезщетения, лизингови вноски, субсидии и други. Когато под един клиентски номер се фактурират повече от една услуги с определени максимални финансови граници, Vivacom прилага спрямо тях обща максимална финансова граница, равна на сбора от максималните финансови граници на отделните услуги, освен ако е уговорено друго.

13.(нова от 29.02.2012 г., в сила от 29.03.2012 г.) Vivacom се задължава да уведоми абонатите си относно изтичане срока на индивидуалните им договори най- късно 1 месец преди това.

14.(нова от 29.02.2012 г., в сила от 29.03.2012 г.) Vivacom контролира и измерва трафика с оглед избягване на претоварване на отделни връзки в Мрежата, като при наличие на достатъчен капацитет пренасочва повикванията през трасета, различни от обичайно използваните.

15.(нова от 29.02.2012 г., в сила от 29.03.2012 г.) При заплаха или в отговор на инциденти Vivacom предприема всички необходими действия за запазване на сигурността или целостта на Мрежата.

16.(нова от 29.02.2012 г., в сила от 29.03.2012 г.) Vivacom публикува по подходящ начин информация, свързана с използването на електронни съобщителни мрежи и услуги при доказано по съответния ред извършване на незаконни дейности за разпространение на вредно съдържание, като при възможност посочва средствата за защита срещу рискове за личната сигурност, неприкосновеността на личния живот и личните данни във връзка с предоставяната от предприятието услуга.

17.(нова от 29.02.2012 г., в сила от 29.03.2012 г.) За ползване на услугите, предоставяни чрез Мрежата, Абонатът следва да:

17.1 ползва само крайни устройства, с оценено съответствие и пуснати на пазара, съгласно

действащите нормативни актове;

17.2.използва крайните устройства само в съответствие с тяхното предназначение и указанията на производителя.

17а. (в сила от 10.05.2021 г.) Vivacom предлага специализирани планове за хора с увреждания, информацията за които е достъпна и се актуализира на www.vivacom.bg, секция Полезни връзки, и в магазинната мрежа на дружеството. Vivacom препоръчва на своите абонати да изтеглят информацията за специализираните планове за хора с увреждания при сключване на договор по настоящите Общи условия за целите на документацията, бъдещи справки и непроменено възпроизвеждане.

Раздел II Индивидуален договор. Срок и начин на предоставяне на услугата Виртуален мобилен номер

18. Vivacom предоставя услугата Виртуален мобилен номер чрез обществената електронна съобщителна подвижна клетъчна мрежа по стандарт GSM и по стандарт UMTS.

19. Достъпът до мрежата по т. 18 се осъществява чрез изградена свързаност на адреса, на който ще се предоставя услугата.

20. За Услугата Виртуален мобилен номер не се изисква активация на SIM карта.

21. За услугата Виртуален мобилен номер Абонатът получава мобилен номер от специално определен за услугата номерационен план.

22.1.(изм. в сила от 10.05.2021 г..) От Виртуалния мобилен номер могат да се провеждат изходящи разговори към мрежи на национални оператори, към номера за спешни повиквания 112, 150, 160 и 166 и международни повиквания. При спешни повиквания към национални номера и към единния европейски номер за спешни повиквания „112” Vivacom предоставя на оператора на 112 информация за местоположението на викация краен потребител. Не се допуска промяна на местоположението на викация от абонатите на Vivacom. Vivacom предоставя на викания абонат CLI, като не променя въведените от викация абонат настройки, с изключение на повиквания към номера за спешни услуги 112, 150, 160 и 166. Повреди в мрежата на дружеството, претоварването ѝ и планирани прекъсвания за целите на изграждането и/или поддържането на Мрежата могат да бъдат пречка за достъп до услуги за спешни повиквания.

22.2. В случаите, когато виртуалният мобилен номер се предоставя в пакет с фиксирана телефонна услуга, от Виртуалния мобилен номер могат да се провеждат изходящи разговори само към мобилни мрежи на национални оператори, като в този случай всички други повиквания ще се реализират през фиксираната гласова услуга.

23. Виртуалният мобилен номер може да приема входящи обаждания от всички национални оператори, с които Vivacom има договор за взаимно свързване.

24. За услугата Виртуален мобилен телефон номер не могат да се заявяват допълнителни мобилни услуги, както и да бъдат изпращани кратки текстови и/или мултимедийни съобщения.

25. Услугата може да бъде заявена в магазин на Vivacom или в дилърската мрежа на Vivacom.

26. Абонатът подписва Заявление/Договор по образец на Vivacom, в което се определят видът и срокът на Услугата и избрани от Потребителя други специфични условия за предоставянето ѝ.

27. Заявлението/Договорът за ползване на Услугата Виртуален мобилен номер се попълва и подписва от оторизиран служител на Vivacom, оторизиран дистрибутор на Vivacom. Екземпляр на заявлението/Договора се предоставят на Абоната.

28. (изм. на 29.02.2012 г., в сила от 29.03.2012 г.) В случай, че услугата се заяви и Заявлението/Договорът се попълни в магазин на Vivacom или при оторизиран дистрибутор, Абонатът го подписва на място. Договорът влиза в сила от датата на подписване на

констативния протокол по т. 30.3., но не по-рано от 7 дни от подписване на индивидуалния договор на абоната.

29. (изм. на 29.02.2012 г., в сила от 29.03.2012 г.) При наличие на изградена свързаност: услугата се активира от Vivacom в рамките на 10 (десет) работни дни след изтичане на 7 дни от датата на подписване на индивидуалния договор.

30. За Абонати, които нямат изградена свързаност Vivacom прави техническо проучване и в срок до 15 (петнадесет) работни дни отговаря на заявителя писмено на посочен от него адрес или по друг, уговорен със заявителя начин за наличието на възможност за свързване.

30.1. При техническа възможност за изграждане на свързаност, в отговора по т. 30. Vivacom уведомява заявителя относно:

- а) номера на услугата Виртуален Мобилен Номер;
- б) цената за първоначално свързване и срока за плащане;
- в) други условия.

30.2. (изм. на 29.02.2012 г., в сила от 29.03.2012 г.) В рамките на 25 (двадесет и пет) работни дни, но не по-рано от 7 дни от сключване на договора в случаите по

30.1. Vivacom пристъпва към свързване, ако има потвърдено наличие на техническа възможност.

30.3. (изм. на 29.02.2012 г., в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът предоставя възможност на Vivacom да извърши свързването. За извършеното свързване страните подписват констативен протокол, който удостоверява датата на начално ползване на услугата.

31. (изм. на 29.02.2012 г., в сила от 29.03.2012 г.) За Потребители, които заявяват услугата Виртуален мобилен номер, без да се активира фиксирана телефонна линия, се прави техническо проучване за наличие на възможност за изграждане на свързаност. Изграждането на свързаност се извършва от Vivacom в рамките на 25 (двадесет и пет) работни дни, но не по-рано от 7 дни от датата на заявяването.

32. (изм. на 29.02.2012 г., в сила от 29.03.2012 г.) Договорът между Потребителя и Vivacom за предоставяне на Услугата Виртуален мобилен номер влиза в сила от датата на подписване на Констативния протокол в случаите, когато няма изградена свързаност на адреса, но при всички случаи не по-рано от 7 дни след подписването на договора.

33. В случаите, когато е констатирано, че няма техническа възможност за предоставяне на услугата, индивидуалният договор се прекратява, без никоя от страните да дължи неустойки на другата страна.

34. (изм. на 29.02.2012 г., в сила от 29.03.2012 г.) Договорът между Абоната и Vivacom за предоставяне на Услугата Виртуален мобилен номер влиза в сила след изтичане на 7 дни от подписването на Заявлението/Договора за всички други случаи, освен посочения в т. 32. В случай, че абонатът е изразил изричното си писмено желание за незабавното влизане на договора в сила, същият влиза в сила от датата на подписването му, освен в случая, посочен в т. 32 от настоящите общи условия.

35. Абонатът е съгласен да използва и заплаща Услугата Виртуален мобилен номер, в зависимост от избраната със Заявлението/Договора опция – за 12 (дванадесет) или 24 (двадесет и четири) месеца, считано от датата на активиране на услугата.

36. След изтичане на избрания със Заявлението/Договора срок, същият автоматично се продължава за неопределен срок от време при същите условия. След изтичане на минималния срок на Договора, Абонатът може да прекрати Договора с 30-дневно писмено предизвестие, без да дължи неустойки.

37. В случаите, когато Абонатът желае да премести ползването на Услугата на нов адрес, това е допустимо само след съгласуване с Vivacom и при наличие на техническа възможност, като номерът се запазва.

38. Заместване на страна по договор: 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 услугата Мобилен виртуален номер. Прехвърлянето на всички или отделни права и задължения по този Договор в рамките на предприятие, към което Vivacom принадлежи, или на организация-правоприемник по силата на сливане или вливане, не изисква съгласието на другата страна.

Раздел III Цени, начин на фактуриране и заплащане на услугата

39. Начална дата на отчитане на сметките–Абонатът дължи заплащане за услугата от датата на активиране на услугата. Абонаментната цена за първия и последния месец от ползването на услугата ще се определя пропорционално на дните за съответния месец.

40. Цените, които дължи Абонатът са:

40.1.Ежемесечно–абонамент за използване на услугата;

40.2.Ежемесечно–стойността на проведените разговори.

41.Таксуването е на секунда. Разговорите до 60 секунди се таксуват като пълни 60 секунди, а след това–на всяка секунда

42.Абонатът дължи заплащане за услугата от датата на активирането ѝ. Абонаментната цена за първия и последния месец от ползването на услугата ще се определя пропорционално на дните за съответния месец, в които услугата е била активна. Отчетният период зависи от датата на активиране на услугата за конкретния Абонат, съгласно приложената таблица: съгласно приложената таблица: Дата на предоставяне на услугата Отчетен период от 25-то число на месеца до 2-ро число на следващия месец 8-мо число на месецът, следващ месеца на потреблението от 3-то до 11-то число на месеца 15-то число на месеца, следващ месеца на потреблението от 12-то до 20-то число на месеца 22-ро число на месеца, следващ месеца на потреблението от 21-во до 24-то число на месеца 1-во число на месеца, следващ месеца на потреблението

43.Информация за размера на сметките и срока на заплащане може да се получи на кратък номер 123 и 121. Сведения за размера на сметките се предоставят лично на абонатите след съобщаване на съответния идентификационен код и/или чрез получаване на автоматично съобщение при обаждане от страна на Абоната от телефонния номер, за който се иска съответната справка.

44.При наличие на техническа възможност Vivacom предоставя срещу допълнително заплащане детайлизирана справка за услуга, която съдържа информация за продължителността на всеки разговор, викания номер и др.

45.Абонатът е длъжен да заплати всички суми в срок до 18 дни от издаване на сметката/фактурата. Плащането се счита за извършено на датата на постъпване на сумите на касите или по сметките на Vivacom.

46. (изм. в сила от 01.09.2023г.) 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

46а. (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.

46а.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 услугата може да бъде закрыта, ако абонатът не е платил задължението в предоставения допълнителен срок.

47. За неплатените в срок парични задължения Абонатът дължи лихва за забава, в размер на 1/365-та част от основния лихвен процент плюс 3 пункта, за всеки ден закъснение след срока за плащане, до датата на окончателното плащане. За лихвите за забава се издава първичен счетоводен документ.

48. (нова от 29.02.2012 г., в сила от 29.03.2012 г.) Vivacom има право да прилага законосъобразни способности (авансово обезпечително плащане, банкова гаранция или др.) за обезпечаване на плащанията при предоставяне на услуги при специални технически условия, предоставяне на временни електронни съобщителни услуги в страната и чужбина, при потребление над максималната финансова граница на потребление.

48а. (в сила от 10.05.2021 г.) Правилата за определяне на депозити и други финансови гаранции, които се дължат от крайния ползвател по искане на предприятието, и условията по тях се определят в Политиката за кредитна оценка на Vivacom. Политиката за кредитна оценка се публикува на официалната интернет страница на Vivacom www.vivacom.bg, секция Общи условия, раздел Други.

49. (нова от 29.02.2012 г., в сила от 29.03.2012 г.) Vivacom има право да изключва постовите на абонати, когато общият размер на дължимите към Vivacom суми за ползвани услуги и/или нефактурираните още услуги, са надвишили максималната финансова граница на потребление.

50. Цената на услугата се определя в Ценовата листа на Vivacom и се обявява на сайта на компанията.

51. (нова от 29.02.2012 г., в сила от 29.03.2012 г.) Vivacom поддържа услуги за наблюдение и контрол на разходите на своите абонати, като предоставя информация на уеб страницата на компанията www.vivacom.bg.

52. (изм. в сила от 10.05.2021 г.) Vivacom предоставя актуална информация за цени и ценови пакети и нови услуги, за приложимите тарифи и такси, включително за поддръжка, както и за предлаганите начини на плащане на своята Интернет страница, както и във всеки търговски център.

52.а. (Нова. в сила от 01.09.2023 г.) Виваком може да променя цените на предоставените услуги като уведоми засегнатите потребители поне 1 (един) месец преди влизане на промяната в сила. В случай че Виваком увеличи цените на предоставяните услуги, потребителите, за които се отнася увеличението, имат право в срок от 1 (един) месец, считано от датата на уведомлението от Виваком, писмено да прекратят без неустойки съответния договор.

53. (нова от 29.02.2012 г., в сила от 29.03.2012 г.) 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. 53.

Раздел IV Качество на услугите и ниво на обслужването на абоната

54.1. (изм. в сила от 10.05.2021 г.) Vivacom поддържа качество на обслужване на предоставяните електронни съобщителни услуги съгласно изискванията на съответното разрешение за ползване на радиочестотен спектър и в зависимост от ползваната мрежа.

Vivacom не предлага минимални нива на качество на услугите.

54.2. Vivacom гарантира предоставянето на електронни съобщителни услуги чрез Мрежата, включително има право да предоставя допълнителни услуги, съобразно разрешението (от началната дата на предоставяне на услугите), 24 часа, седем дни в седмицата.

55. 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, в срок до 10 (десет) работни дни от осигуряването от Потребителя на достъп на специалист от Vivacom за установяване на неизправността.

56. Временно спиране на предоставянето на Услугата–Vivacom си запазва правото да спира временно предоставянето на Услугата в следните случаи:

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

56.2. Повреда или смущения в линията, по която се предоставя услугата, до отстраняване на повредата или смущението и;

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

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

56.5. При забава в плащането повече от 18 (осемнадесет) дни, считано от датата на издаване на фактурата, до пълното погасяване на задължението.

Раздел V Прекратяване на Договора

57. В случаите, когато е констатирано, че няма техническа възможност, индивидуалният договор се прекратява, без никоя от страните да дължи неустойки на другата страна.

58. Договорът може да бъде прекратен едностранно от страна на Абоната с едномесечно писмено предизвестие:

58.1. (изм. в сила от 13.01.2015 г.) по време на минималния срок на Договора, като в този случай, Абонатът 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. 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. Абонатът дължи неустойка в размер на месечния абонамент за услуга до края на договорения срок.

58.2. Абонатът се задължава да плати същата неустойка и в случаите, когато желае да спре Услугата и да прекрати Договора преди изтичането на минималния уговорен срок, поради промяна на адреса си;

58.3. след изтичане на минималния срок, без Абонатът да дължи неустойки.

59. (нова от 29.02.2012 г., 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

Vivacom, без да дължи неустойки по него, освен ако:

59.1. абонатът изрично не е заявил писмено желание договарът да влезе в сила незабавно при спазване на правилата на настоящите Общи условия;

59.2. при подписване на договора, Vivacom е предоставило на абоната крайно устройство;

59.3. договарът е подписан за номер/а, във връзка с който/които е подадено заявление за преносимост към мрежата на Vivacom. В този случай се прилагат специалните правила за преносимост на номера.

60. (нова от 29.02.2012 г., в сила от 29.03.2012 г.) Заявление за прекратяване на договора на абоната във връзка с т. 59 се подава лично от абоната или от надлежно упълномощен негов представител в същия търговски обект на Vivacom, в който договарът е подписан, респективно при търговския представител, подписал договора от страна на Vivacom.

61. Абонатът има право да прекрати едностранно Договора, след като е погасил всички дължими суми към Vivacom.

62. Vivacom може едностранно да прекрати Договора:

62.1. (Изм. в сила от 01.09.2023 г.) Договарът 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;

62.2. след проучване, извършено въз основа на постъпила жалба за неправомерни действия и/или заплашителни или обидни повиквания или друга форма на комуникация, осъществена посредством предоставената по Договора Услуга Виртуален мобилен номер.

Раздел VI Разглеждане на жалби, молби и предложения от абонатите. Решаване на спорове.

63. За всички случаи на неизпълнение на задълженията си по настоящите Условия страните носят отговорност в съответствие с разпоредбите на действащото българско законодателство.

64. Vivacom не отговаря пред Потребителя за:

64.1. Липса на умения от страна на Потребителя да използва Услугата;

64.2. Претенции от трети лица срещу Потребителя при и по повод ползване на Услугата;

64.3. Повреди линията, по която се ползва Услугата, които правят технически невъзможно предоставянето ѝ;

65. При временно спиране на Услугата поради аварийни ремонти на мрежата или поради настъпване на обстоятелствата по т. 64.3., продължило повече от срока за отстраняване по т. 55, за което Vivacom е изцяло отговорна, месечният абонамент, дължим от Потребителя за ползване на Услугата, се намалява с пропорционалната част от абонамента, съответстваща на дните, през

които не е предоставяна Услугата. В тези случаи един месечен абонамент се счита за 30 (тридесет) календарни дни. Разпоредбата на т. 65 е приложима, само ако Абонатът е уведомил Vivacom, че не е бил в състояние да ползва Услугата и са налице основанията по настоящата точка.

66. (нова от 29.02.2012 г., в сила от 29.03.2012 г.) Vivacom дължи неустойка на свой Абонат, в случай, че по надлежния ред е установено, че предприятието е осъществило пренасяне на номера/номерата му без съгласието на Абоната и/или в нарушение на установените процедури за осъществяване на преносимостта на номерата. Размерът на дължимата неустойка е еднократна и се изчислява съгласно пропорцията по т. 65 от настоящите Общи условия.

66а. (в сила от 10.05.2021 г.) Когато изпитва проблем с ползването на услугите, Абонатът/Ползвателят следва незабавно да уведоми Vivacom за това на телефон за обслужване на клиенти 123, през електронната форма за контакт с дружеството на www.vivacom.bg или в удобен за него магазин на дружеството. При разглеждане на

оплакването за технически проблем и за целите на отстраняването на установен такъв, Vivacom извършва дистанционни проверки, консултации и посещения на място при необходимост.

67.(нова от 29.02.2012 г., в сила от 29.03.2012 г.) Абонатите имат право да подават жалби, молби, предложения и рекламации пред Vivacom и Комисията за регулиране на съобщенията и органите, оторизирани със защита на потребителските права във връзка с ползване на услуги и изпълнение на договора и настоящите Общи условия.

68.(нова от 29.02.2012 г., в сила от 29.03.2012 г.) Жалбите, молбите, предложенията и рекламациите се подават на място в търговската мрежа на Vivacom, чрез уеб сайта 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.

69.(нова от 29.02.2012 г., в сила от 29.03.2012 г.) В 30 (тридесет) дневен срок от датата на постъпване на жалбата, молбата или рекламацията Vivacom извършва проверка, взема решение и уведомява писмено Абонатите за основателността на жалбата, молбата или направената рекламация и предприетите действия от негова страна.

70.(нова от 29.02.2012 г., 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 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.

71. (изм. в сила от 01.08.2016 г.) Дейността на Виваком 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, не е разрешен, потребителят може да потърси съдействие от помирителната комисия. Когато спорът се отнася до договори за онлайн продажби или услуги, съдействие за решаването му може да се получи от Електронната платформа за онлайн решаване на потребителски спорове: <http://ec.europa.eu/odr>. Виваком не се ангажира да ползва посочените органи.



Директор „Продукти и услуги“