

## ОБЩИ УСЛОВИЯ (0У)

### ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА VIVACOM TOOWAY

(В сила от 01.08.2016 г.)

Настоящите Общи условия за предоставяне на Услугата VIVACOM TooWay 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 № BG6831642181 (VIVACOM).

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

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

- Заявление/Договор за ползване на Услугата VIVACOM TooWay.

Настоящите Общи условия, част от Договора за предоставяне на Услугата VIVACOM TooWay („Услугата“), уреждат условията, при които абонатите сключват Договор с VIVACOM за предоставянето на достъп до ИНТЕРНЕТ чрез сателит TooWay, както и необходимата поддръжка и профилактика на предоставяната 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 VIVACOM [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg). Общите условия са неразделна част от индивидуалния договор между VIVACOM и абоната и стават задължителни за крайния абонат от датата на влизане в сила на индивидуалния договор.

Тези Общи условия се прилагат и за заварените крайни 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](http://www.vivacom.bg). Измененията в Общите условия влизат в сила по реда, предвиден в ЗЕС.

В срок до един месец след влизане в сила на тези Общи условия или на техни изменения, абонатите, които не са съгласни с Общите условия или измененията, имат право да поискат прекратяване на индивидуален писмен договор или правоотношението по повод ползването на 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 поизтичат от приложимото законодателство, от акт на компетентен орган, както и в случаите, в които измененията предвиждат по-благоприятни клаузи за абоната или 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.

Услугата TooWay представлява достъп до Интернет чрез сателит.

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

#### 1. Заявяване и инсталиране на услугата

##### 1.1. Заявяване

(Изм., в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът или негов упълномощен представител подписва Заявление/Договор по образец на VIVACOM, в което се определят видът и срокът на Услугата, изборът на абоната, и други специфични условия за предоставяне на Услугата.

Заявлението/Договор за ползване на VIVACOM TooWay услугата се попълва и подписва от оторизиран служител на VIVACOM или оторизиран дистрибутор на VIVACOM и се предоставя на абоната.

В случай, че Заявлението-Договор се попълни в магазин на VIVACOM или оторизиран дистрибутор, абонатът го подписва на място в магазина, където се заявява услугата.

При доставка на оборудване и инсталиране на услугата, когато тя е заявена по телефон или чрез интернет-страницата на VIVACOM, абонатът подписва Заявлението-Договор в момента на инсталиране на услугата от специалист на VIVACOM. В този случай Договорът между VIVACOM и абоната влиза в сила незабавно.

##### 1.2. Срок за инсталиране

(Изм., в сила от 29.03.2012 г.) VIVACOM ще положи всички усилия, за да предостави заявената Услуга на абоната в най-кратък срок. Срокът за инсталиране на Услугата е 20 (двадесет) работни дни от датата на влизане в сила на Договора за ползване на Услугата VIVACOM TooWay (когато такава е подписана в магазин) или от заявяването на Услугата през оператор или през интернет страницата на VIVACOM.

##### 1.3. Инсталиране на Услугата

VIVACOM ще изпрати свой технически специалист в уговореното време на адреса, посочен от абоната, като специалистът ще се легитира със служебна карта.

Специалистът конфигурира само предварително заявения брой и вид услуги.

При инженерното инсталиране на Услугата инженерът се задължава да не уврежда помещениата на абоната, както и дъжките вещи, намиращи се в тях.

Преди да напусне адреса, специалистът трябва да покаже на абоната как работи инсталiranата Услуга.

(Изм., в сила от 29.03.2012 г.) Услугата TooWay е базирана на спътниково разпространение, което осигурява достъпност до услугата на цялата територия на страната. Въпреки това е възможно поради специфични обстоятелства, на конкретно определено място приемането на спътников сигнал да е възпрепятствано или по друга причина достъпа до услугата да е невъзможен. В случай че при инсталиране на Услугата се констатира, че достъпът до нея е невъзможен, това ще отразява в констативен протокол, като договорът между абоната и VIVACOM се счита за прекратен.

#### 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 TooWay. Документите включват, без да се ограничават до, документ за самоличност и за юридическите лица удостоверение за актуално състояние. В случай че не са преизетирирани или регистрирани в Търговския регистър, документ за регистрация по БУЛСТАТ (ако е приложимо) и/или регистрацията по ДДС, пълномощие, в случаите, когато Заявлението-Договор не е подписано от представляващия юридическото лице.

(Изм. в сила от 29.03.2012 г.) С попълването на Заявление/Договор и свързаните с него документи, абонатът се счита за запознат с необходимостта да осигури възможност за извършване на монитинг дейности и други необходими за инсталиране на услугата действия, на заявления за предоставяне ѝ адрес.

##### 2.2. Лични данни

2.2.1. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) С приемане на настоящите Общи условия, абонатът се счита за информиран, че част от данните, които предоставя или е предоставил, са лични данни и попадат под специална защита по смисъла на Закона за защита на личните данни (ЗЗДЛ). С приемане на тези Общи условия абонатът се счита за информиран, че VIVACOM може да събира и обработва, както и да предоставя тези лични данни, в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство, с оглед на предоставяне на VIVACOM TooWay услугата, включително за целите на фактуриране, събиране или прехраняне на дължимите от абоната суми към VIVACOM, както и за индивидуалното определяне на кредитния лимит и извършване на кредитна оценка на абоната на VIVACOM, както и за изчисляване броя на абонатите на Услугата. VIVACOM не носи отговорност за точността и верността на информацията, предоставена от кредитни или други институции за извършване на кредитна оценка, както и за последиците от отказ да се предоставят услуги при получаване на неточна или невярна информация. VIVACOM се задължава да обработва, използва и съхранява тези лични данни, гарантирайки тяхната конфиденциалност. Абонатът предоставя личните си данни доброволно и дава съгласие, за да бъдат реализирани правата и задълженията му по договора, VIVACOM да ги предоставя на компетентни държавни органи и институции за предвидените от закона случаи, както и да ги предоставя на трети лица, в това число банки, кредитни бюра и агенции за събиране на вземания, дистрибуторите на услуги на VIVACOM, включително партньорските дистрибуторски мрежи, когато това е необходимо за осигуряване на обслужването и реализиране на правата и интересите на абоната, както и когато това е необходимо за реализиране правата и интересите на VIVACOM, включително с цел фактуриране и събиране на неизплатени задължения по договора.

2.2.2. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Предоставянето на лични данни от VIVACOM на трети лица се извършва след преценка за всеки конкретен случай относно необходимостта от нещото предоставяне.

2.2.3. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът се съгласява VIVACOM да предоставя лични данни, в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство на трети лица, неговии подължници и с оглед предоставяне на Услугата, например за одобряване на обслужването на клиентите, в това число прелагане и предоставяне на услуги.

2.3. Констативен протокол за предоставяне на услугата и техническото оборудване 2.3.1. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът следва да бъде на разположение или при невъзможност-следва да упълномощи в писмена форма лице, което да подпише констативен протокол за инсталиране на услугата, на адреса, където ще бъде инсталирана

услугата VIVACOM TooWay, както и Заявление/Договор за тази услуга, в случаите, когато е заявена през оператор или през интернет. В случай, че абонатът не осигури достъп или изрично не упълномощи лице, което да приеме оборудването и да подпише констативния протокол, представителът на VIVACOM 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 длъжен 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 VIVACOM във връзка с предоставената Услуга и когато констативният протокол е подписан от служител на абоната, намиращ се на посочения адрес.

2.3.3. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Когато абонатът или упълномощено от него лице не е осигурило достъп на специалист на VIVACOM за инсталиране на Услугата в уговореното за това време или е отказал подписването на необходимите документи в уговореното време, договорът не поражда действие и VIVACOM се освобождава от задълженията по него.

2.4. Ограничения при ползването на Услугата

2.4.1. Услугата, предоставяна от VIVACOM, позволява достъп до Интернет на крайни абонати.

2.4.2. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът няма право да препродава или предоставя под каквато и да е форма Услугата на трети лица.

### **3. Срок на Договорора и Влизане в сила**

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

3.1.2. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) В определения 7-дневен срок абонатът има право едностранно да прекрати договора, без да дължи неустойки.

3.2. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът дължи заплащане на Услугата VIVACOM

TooWay от датата на подписване на констативния протокол по м.2.3.1.

3.3. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът е съгласен да използва и заплаща Услугата VIVACOM TooWay, в зависимост от избраната със Заявлението-Договор за ползване на Услугата VIVACOM TooWay опция-договор за срок от 12 (дванадесет) или 24 (двадесет и четири) месеца, считано от датата на подписване на констативния протокол по м.2.3.1.

3.4. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) 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.) VIVACOM се задължава да уведоми абоната за изтичането на минималния срок на индивидуалния договор в срок най-малко 30 календарни дни преди изтичането на първоначалния срок.

### **4. Необходимо техническо оборудване**

4.1. Изисквания за 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 TooWay с оглед осигуряването на надеждно функциониране на Услугата.

- Свободен електрически контакт, на разстояние по-малко от 1 м. от мястото, където ще бъде инсталирана Услугата;
- Персонален компютър или друго мрежово устройство с възможност за комуникация по протокол Ethernet и IP адресиране;
- Място, достъпно за обслужване за монтаж и последваща поддръжка на сателитната антена;

- Трасе за преминаване на кабела от сателитната антена до сателитния модем.

4.2. Оборудване, което абонатът трябва да осигури:

(Изм. в сила от 29.03.2012 г.) За ползване на услугата абонатът трябва да осигури необходимото VSAT, базирано на технологията Surfbeam 2 TM на Via Sat Inc., оборудване. В тази връзка, по силата на настоящия документ, VIVACOM не носи никаква отговорност пред абоната за елементи и проблеми, свързани с инсталацията на оборудването, освен ако оборудването е предоставено и инсталирано от VIVACOM.

### **5. Задължения на страните след инсталиране на 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. Незагравности при предоставяне на Услугата

(Изм. в сила от 30.11.2012 г.) VIVACOM се задължава да отстранява в рамките на съществуващите технически и производствени възможности в работно време незагравности, възникнали при предоставяне на Услугата, за да се поддържа Услугата с необходимо качество. Срокът за отстраняване на повреди е до 10 (десет) работни дни от заявяването им. Този срок е приложим само в случай, че абонатът е осигурил достъп на специалист от VIVACOM за установяване на незагравността.

5.3. Временно спиране на предоставяването на Услугата

(Изм. в сила от 29.03.2012 г.) VIVACOM си запазва правото да спира временно предоставянето на Услугата в следните случаи:

- 5.3.1. Планирани профилактични ремонти или мероприятия с цел оптимизиране на качествени параметри на Услугата и аварийни ремонти;
- 5.3.2. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Повреда или смущения в мрежата до отстраняване на повредата или смущението и/или спиране на електрическото захранване на регионалната или национална електрическа мрежа до възстановяване на захранването;
- 5.3.3. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) При заместване или отстраняване на повреди в оборудването, от страна на абоната;
- 5.3.4. При настъпване на обстоятелства на непреодолима сила, до отпадането им;
- 5.3.5. Когато абонатът ползва Услугата по начин, който затруднява или пречи на нормалната работа на други абонати на VIVACOM или им причинява вреду;
- 5.3.6. Когато абонатът забавя плащането на Услугата повече от 18 (осемнадесет) дни след определената крайна дата на плащане (падежа);
- 5.3.7. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Когато абонатът предоставя Услугата на трети лица или извърши друго нарушение на ограниченията по м.2.4. от тези Общи условия.

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

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

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

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

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

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

5а.6. БТК третира еднакво целия трафик при предоставянето на услуги за достъп до интернет, без дискриминации, ограничения или намеса, независимо от подателя и получателя, съдържанието, до което е получен достъп или което е разпространено, излизаните или предоставените приложения или услуги и използваните крайни устройства. Извън това, БТК може да прилага разумни (прозрачни, недискриминационни и пропорционални, основани на обективно различни технически изисквания за качество на услугите на специфични категории трафик) мерки за управление на трафика. В тези мерки не се включва наблюдение на специфично съдържание и те не се прилагат за период, по-дълъ от необходимото.

5а.7. БТК няма да предприема мерки за управление на трафика, които надхвърлят мерките, посочени във втора алинея (в това число – да блокира, забавя, променя, ограничава, упражнява намеса, влошава качеството или да дискриминира специфично съдържание, приложения или услуги или специфични категории от тях), с изключение на случаите, когато това е необходимо, и когато това предизвиква неоправдана, 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 услуги, за предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата и смекчаване на последствията от извънредни или временни претоварвания на мрежата. Предприетите мерки за управление на трафика може да засегнат неприкосновеността на личния живот и защитата на личните данни на потребителите съобразно приложимото законодателство.

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

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

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

## **6. Система за отчитане на сметките на Услугата VIVACOM TooWay**

6.1. 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;

6.2.2 Месечен абонамент за използване на Услугата;

6.2.3 Месечна цена за използване на допълнителни услуги.

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

(Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Първата месечна сметка за предоставена VIVACOM TooWay Услуга е дължима през отчетния период, следващ този, през който е активирана Услугата. С плащането на първата си месечна сметка за VIVACOM TooWay 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 отчетния период след активиране на Услугата и месечна цена за използване от абоната допълнителни услуги.

6.4.2. Втора месечна сметка

(Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Втората и следващите месечни сметки ще включват пълен месечен абонамент за Услугата и цена за допълнителни услуги.

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. Плащане на Услугата

6.5.1. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът е длъжен да заплати всички дължими суми в срок до 18 (осемнадесет) дни от датата на издаване на сметката/фактурата.

6.5.2. Плащането на задълженията на абоната, посочени тук, ще се счита за извършено на датата на получаване на първата сума, посочена в сметката на абоната, в касите на VIVACOM или след заверяването с тази сума на банковата сметка на VIVACOM. Частични плащания няма да се считат за изпълнение на задълженията на абоната.

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

6.5.4. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) VIVACOM може да включи в месечната сметка и задължения за други услуги, предоставяни от VIVACOM, извън обхвата на тези Общи условия (фиксирана гласова телефонна услуга, мобилна гласова услуга, VIVACOM TV услуга и др.). В този случай, при забава за изплащане на задълженията, включени в общата сметка, VIVACOM може да прекрати предоставянето и на другите услуги, включени в сметката по реда, предвиден в тези Общи условия.

6.5.5. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) VIVACOM публикува актуална информация за цени на предоставяните услуги, всички действащи тарифни планове, такси за поддръжка, ценови листи на предоставяно оборудване, начини на плащане (разлики в разходите, произтичащи от различни начини на плащане-ако има такива разлики), спецификация на услугата-всички неразрешава част от настоящите Общи условия, на официалната си уеб-страница: [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg).

6.6. Неплащане

В случай, че абонатът не е платил за Услугата в 18 (осемнадесет) дневен срок след определена за плащане дата, Услугата 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.

6.7. Промяна на цените (Изм. в сила от 29.03.2012 г.)

6.7.1. Цените, посочени в Спецификацията на VIVACOM TooWay, могат да бъдат променяни едностранно от VIVACOM при следните условия:

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

6.7.1.2. В този случай абонатът има право да изпрати писмено предизвестие за прекратяване ползването на Услугата преди новите цени да влязат в сила;

6.7.1.3. 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.6.7.1.1.

6.7.2. (Изм. 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 (НИЦ, предходното 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 ст. 6.7.2. В този случай т. 6.7.1 не се прилага.

## **7. Промяна на ползваната Услуга VIVACOM TooWay**

7.1. Промяна от един вид Услуга към друг

(Изм. в сила от 30.11.2012 г.) Освен когато индивидуален договор предвижда различен ред, абонати, които желаят да преминат от един VIVACOM TooWay пакет към друг, могат да го направят само веднъж в рамките на един отчетен период, като VIVACOM се съгласява да предостави изборната от абоната нов вид услуга в случаите, когато това е технически възможно, както и когато липсват ограничения по действащ договор за ползване на услугата.

При преминаване от един вид услуга към друг, според случая и съгласно действащата ценова листа, на абоната може да бъде поискана допълнителна еднократна цена, според спецификация на VIVACOM TooWay услугите и ценовата листа. Преминаването към пакет с по-нисък месечен абонамент представлява предсрочно прекратяване на действащия договор по инициатива на абоната.

7.2. Преместване на адреса, на който се ползва Услугата

(Изм. в сила от 30.11.2012 г.) В случаите, когато абонатът желае да премести ползването на Услугата на нов адрес, това е допустимо само със съгласие на VIVACOM, като се дължи цена за инсталация.

В случаите, когато абонатът желае да прекрати ползването на Услугата поради промяна на адреса си, той е длъжен да заплати всички задължения, включително и неустойките за едностранно предсрочно прекратяване на договора по инициатива на абоната.

7.3. Промяна на срока на Договора

(Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът може да промени срока на Договора си с VIVACOM след изтичане на определения първоначален минимален 12 месечен или 24 месечен срок на ползване на услугата. Договорът с абоната може да бъде продължен с нов минимален срок само с изрично 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 TooWay услуги. Прехвърлянето на всички или отделни права и задължения по този договор в рамките на предприятието, към което VIVACOM 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.) Предупреждение за прекратяване на Договора и предоставянето на Услугата Абонантът може да иска прекратяване на Договора и на предоставянето на Услугата, без да обосновава причините за това, както подаде в VIVACOM 30-дневно писмено предупреждение за прекратяване преди изтичането на първоначално уговорения между страните срок или срока, за който е продължен Договорът (при условията на м.т.3.41 от Общите условия). В този случай абонантът заплаща на VIVACOM сумата определена по реда на м.т.8.3. VIVACOM прекратява предоставянето на Услугата с изтичане на срока на горепосоченото писмено предупреждение.

8.1а. (Изм. в сила от 01.08.2016 г.) Абонантът има право да прекрати договора без да дължи неустойки с писмено предупреждение 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, както несъответствието трябва да е предизвикано от БТК ЕАД. Абонантът може да прекрати договора като изпрати писмено предупреждение до БТК, в което посочи в какъв се състои неизпълнението и даде подходящ срок за отстраняването му. В случай че БТК не е изпълнил задължението си в подходящия срок, договорът ще бъде прекратен.

8.2. Отговорност за неизпълнение

8.2.1. За всички случаи на неизпълнение на задълженията си по Общите условия страните носят отговорност в съответствие с разпоредбите на действащото българско законодателство.

8.2.2. VIVACOM не отговаря пред абоната за:

а. липса на умения от страна на абоната да използва Услугата;

б. Претензии от трети лица срещу абоната при и по повод ползване на Услугата;

в. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Вреди, причинени от лошо или неправилно поддържане или експлоатация от страна на абоната на хардуера и софтуера предоставени от VIVACOM;

г. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Повреди извън мрежата и контрола на VIVACOM;

з. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) VIVACOM не отговаря за вреди, причинени на трети лица при използване на Услугата от абонатите, както и използването на услугата за незаконони цели по какъвто и да е начин или извършването на незаконни действия чрез Услугата. VIVACOM не носи отговорност за данните, пренасяни чрез Услугата.

8.2.3. (Изм. в сила от 30.11.2012 г.) При временно спиране на Услугата поради аварийни ремонти на мрежата или поради настъпване на обстоятелствата по м. 5.3, продължили повече от срока за отстраняване по м. 5.2, за което VIVACOM е изцяло отговорно, месечният абонамент, дължим от абоната за ползване на Услугата, се намалява с пропорционална част от абонамента, съответстваща на дните, през които не е предоставяна Услугата. В тези случаи един месец се счита за 30 (тридесет) календарни дни. 8.2.4. Разпоредбата на м. 8.2.3 е приложима, само ако абонантът е уведомил VIVACOM, че не е бил в състояние да ползва Услугата и са налице основанията по м. 8.2.3.

8.3. Отговорност на абоната

(Изм. в сила от 13.01.2015 г.) Ако Договорът за Услугата бъде прекратен по инициатива или по вина на абоната преди изтичането на изборния срок, абонантът дължи на VIVACOM неустойка в размер на месечните абонаменти за услугите на сечения 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 сполучаващи, склучени към Договора, се запазват и продължават своето действие до пълното им изпълнение между страните. В зависимост от датата на прекратяване, когато абонантът е физическо лице, максималният размер на неустойката за пресрочно прекратяване по тази клауза не може да надвишава:

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

8.4. Изключения

Абонантът няма да дължи на VIVACOM заплащане на оставащите месечни вноски до изтичането на минималния срок на Договора (12 или 24 месеца) в случаите по м.т.8.1, 8.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.8 и 8.5.9.

8.5. Прекратяване на Услугата преди изтичане на изборния със Заявлението-Договор срок на ползване

Прекратяване на Услугата преди изтичане на изборния със Заявлението-Договор срок на ползване е допустимо само при следните обстоятелства:

8.5.1. При взаимно съгласие на двете страни;

8.5.2. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) При настъпване на обстоятелства от непреодолима сила съгласно член 306 от Тързовския закон, които трайно препятстват предоставяне на Услугата;

8.5.3. В резултат на действия или актове на компетентни държавни органи, които водят до ограничаване правомощания или функциите на която и да е да било от страните, от всяка от страните с писмено уведомление;

8.5.4. При смърт или поставяне под запрещение на абоната, в случаите когато абонантът е физическо лице;

8.5.5. Ликвидация или обявяване в несъстоятелност на една от страните по договора, считано от датата на влизане в сила на съответното решение;

8.5.6. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Едностронно от страна на VIVACOM при забавяне на дължими плащане от страна на абоната;

8.5.7. Едностронно, без предупреждение от страна на VIVACOM, в случай, че абонантът не е отстранил нарушението на някое от задълженията си;

8.5.8. Едностронно, 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;

8.5.9. Едностронно от страна на абоната, в случай на системно неизпълнение на задължението на VIVACOM да отстранява неизправности при предоставяне на Услугата в срока по м. 5.2. Системно неизпълнение е налице, когато неизпълнението е допуснато повече от три пъти по време на договорния срок на ползване на Услугата;

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

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

- при подписване на договора, VIVACOM 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 VIVACOM, в който договорът е подписан, респективно при търговския представител, подписал договора от името на VIVACOM. 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 взаимозгодни споразумения, а при непостижане на съгласие – или от Арбитражния съд за търговски и потребителски спорове към Сдружение „Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове“, зр.Содия при условията на неговия Правилник, или от съответния държавен съд при условията на ГПК, по избор на ищца (страната, поиска решаване на спора). В случай, че ищецът подаде искцията си молба пред Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове към Сдружение „Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове“, зр.София, страните се съгласяват спорът да се реши еднолично от арбитър от списъка на арбитрите, като арбитърът ще се определи от Председателя на арбитражния съд.

9.1а. (Изм. в сила от 01.08.2016 г.) Дейността на БТК ЕАД попада в обхвата на дейност на Секторната помителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения – адрес: р. София 1000, пл. Славейков № 4А, интернет страницата www.kzp.bg, e-mail: adr.efs@kzp.bg. Ако спор, отнесен към БТК ЕАД, не е разрешен, абонантът може да потърси съдействие от помителната комисия. Когато спорът се отнася до договори за онлайн продажби или услуги, съдействието за решаването му може да се получи от Електронната платформа за онлайн решаване на потребителски спорове: <http://ec.europa.eu/odr>. БТК ЕАД не се ангажира да ползва посочените органи.

9.2. Тълкуването на Договора между страните ще се извършва при следния ред на предпочитания: Заявлението-Договор за ползване на Услугата VIVACOM TooWay, констативен протокол за предоставяне на техническо оборудване и инсталация на услугата, допълнителни заявки за предоставяне на Услугата VIVACOM TooWay (ако има такива), Общи условия за предоставяне на Услугата VIVACOM TooWay, като при няколко документа от един и същ вид, предимство ще имат клаузите от документите с по-късна дата.

9.3. По смисъла на настоящите Общи условия за писмено предупреждение/ уведомление ще се счита писмо с обратна разписка или факс.



Елена Асенова  
Директор "Обслужване на клиенти"