

## ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА Vivacom TV

(в сила от 10.05.2021 г. и приложими  
за абонати, сключили договор меж-  
ду 01.02.2018 г. и 15.11.2019 г.)

Настоящите Общи условия за предоставяне на Услугата Vivacom TV са изготвени от “Българска телекомуникационна компания” ЕАД (Vivacom), със седалище и адрес на управление: гр. София, бул. „Цариградско шосе” 115И, ЕИК 831642181. Договорът на Vivacom с Абоната за предоставяне на Услугата Vivacom TV (наричан по-долу за краткост „Договор”) включва:

- Тези Общи Условия за предоставяне на Услугата Vivacom TV, публикувани на интернет страницата на Vivacom – vivacom.bg;
- Заявление/Договор за ползване на Услугата Vivacom TV.

Настоящите Общи условия, част от Договора за предоставяне на Услугата Vivacom TV („Услугата”), уреждат условията, при които Абонатите сключват Договор с Vivacom за предоставянето на достъп до телевизионни и радио програми–Vivacom TV, както и необходимата поддръжка и профилактика на предоставената Услуга.

Измененията на настоящите Общи условия се обявяват и влизат в сила при спазване на изискванията на Закона за електронните съобщения.

Услугата Vivacom TV представлява спътниково разпространение на телевизионни и радио програми, допълнителна информация, включително телетекст в цифров формат.

Параметрите на Vivacom TV услугите и техните цени са описани в съответните индивидуални договори за предоставяне на Услугата.

### 1. Заявяване и инсталиране на Услугата

#### 1.1. Заявяване

Абонатът подписва Заявление/Договор по образец на Vivacom, в което се определят вида и срока на Услугата, избрани от Абоната, и други специфични условия за предоставяне на Услугата.

Заявлението/Договор за ползване на услугата Vivacom TV се попълва и подписва от оторизиран служител на Vivacom или оторизиран дистрибутор на Vivacom и се предоставя на Абоната.

Заявлението/Договор се предоставя на Абоната и се подписва от него или упълномощено от него лице на място в магазина на Vivacom, където се заявява Услугата, или при доставка на оборудването и инсталиране на Услугата, когато тя е заявена по телефон или чрез интернет страницата на Vivacom.

#### 1.2. Срок за инсталиране

Vivacom ще положи всички усилия, за да предостави заявената Услуга на Абоната в най-кратък срок. Срокът за инсталиране на Услугата е 10 (десет) календарни дни от влизане в сила на Договора за ползване на Услугата Vivacom TV, като:

1.2.1. В случай, че Абонатът не заяви писмено желание Договорът за ползване на Услугата да влезе в сила незабавно след подписването му, срокът за инсталиране на Услугата започва да тече от момента, в който изтече 7 дневния срок от датата на подписване на Заявлението/Договор за ползване на Услугата (виж т.3.1.1. от настоящите ОУ).

1.2.2. В случай, че Абонатът заяви писмено желание Договорът за ползване на Услугата да влезе в сила незабавно след подписването му, срокът за инсталиране на Услугата започва да тече от датата на подписване на Заявлението/Договор за ползване на Услугата (виж т.3.1.1. от настоящите ОУ).

1.2.3. В случай, че Абонатът упражни правото си да прекрати Договора за ползване на Услугата в 7 дневния срок от подписването му съгласно т.3.1.2 от настоящите Общи условия, задължението на Vivacom да инсталира Услугата се погасява незабавно.

1.3. Инсталиране на Услугата Vivacom ще изпрати свой технически специалист в уговореното време на адреса, посочен от Абоната, като специалистът при пристигане ще се легитимира със служебна карта.

Специалистът конфигурира само предварително заявения брой и вид услуги.

С цел предоставяне на Услугата, при инженерното инсталиране специалистът извършва монтажни дейности по закрепване на антена за приемане на сателитния сигнал върху подходяща външна площ от помещенията, където се предоставя услугата и прокарване на кабелна връзка от антената до приемника на телевизионния сигнал.

При инженерното инсталиране на Услугата, специалистът се задължава да не уврежда помещенията на Абоната, както и движимите вещи, намиращи се в тях.

Преди да напусне адреса, специалистът трябва да покаже на Абоната как работи инсталираната Услуга.

Услугата Vivacom TV 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 достъпът до услугата да е невъзможен.

В случай че при инсталиране на услугата се констатира, че достъпът до нея е невъзможен, това се отразява в констативен протокол, като договорът между Клиента и Vivacom се счита за прекратен.

## 2. Предварителни задължения на Абоната

### 2.1. Предоставяне на информация

Преди подписването на Заявлението/Договор за ползване на Услугата Vivacom IPTV, Абонатът предоставя на Vivacom достоверна информация, документ за самоличност, а за юридически лица и документ удостоверяващ актуалния правен статус и представителна власт на дружеството, както и други необходими документи преди подписването на Заявлението/Договор за ползване на Услугата.

С попълване на Заявлението/Договор и свързаните с него документи, Абонатът се счита за запознат с необходимостта да осигури възможност за извършване на инсталационни дейности и други необходими за инсталиране на услугата

действия, на заявения адрес за предоставянето ѝ.

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

Личните данни, които Абонатът предоставя, както и личните данни, които БТК изготвя и генерира в процеса на предоставяне на услугите, се обработват и съхраняват от страна на БТК в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО („Общ регламент за защита на личните данни“). Подробна информация за целите и правното основание за обработването на личните данни; категориите получатели на лични данни; срока, за който ще се съхраняват личните данни; правата на субектите на данни във връзка с обработването на неговите лични данни от страна на БТК, както и информация за начина, по който те могат да бъдат упражнени; данни за контакт с длъжностно лице по защита на данните и всяка друга информация, която Общият регламент за защита на личните данни изисква да бъде предоставена на абонатите, се съдържа в Политиката за поверителност и защита на личните данни в БТК, която е публикувана на интернет страницата на БТК – [vivacom.bg](http://vivacom.bg) и е налична в търговските обект на БТК („Политика за поверителност“).

## 2.3. Констативен протокол за предоставяне на услугата и техническото оборудване

2.3.1. Абонатът следва да бъде на разположение или при невъзможност, следва да упълномощи в писмена форма лице, което да приеме доставката на техническото оборудване и да подпише констативен протокол за инсталиране на Услугата, на адреса, където ще бъде инсталирана услугата Vivacom TV, както и Заявление/Договор за ползване на услугата Vivacom TV, в случаите, когато Услугата е заявена по телефон или чрез интернет страницата на Vivacom. В случай, че Абонатът не осигури достъп или изрично не упълномощи лице в писмена форма, което да приеме оборудването и да подпише констативния протокол, представителят 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 документите, които се изискват за предоставяне на Услугата.

2.3.3. Когато Абонатът или упълномощено от него лице не е осигурило достъп на инженер на Vivacom за инсталиране на Услугата в уговореното за това време, Договорът се прекратява без предоставяне на допълнителен срок за изпълнение и Vivacom се освобождава от задълженията по него. В случай, че Абонатът откаже да подпише констативния протокол, независимо че не са на лице обективни причини за това, то Абонатът е длъжен да заплати разходи за екипа, извършващ инсталацията, съгласно стандартната ценова листа за инсталиране на Услугата, публикувана на интернет сайта на Vivacom.

## 2.4. Ограничения при ползването на Услугата

2.4.1. (изм. в сила от 10.05.2021 г.) Услугата, предоставяна от Vivacom, позволява достъп до определени телевизионни програми на крайни потребители. Vivacom има право да променя съдържанието на предоставяните пакети с телевизионни канали. Vivacom ще уведоми Абоната за промените чрез интернет страницата си и рекламни материали. При отпадане на телевизионна програма от определен пакет с телевизионни програми, Абонатът – физическо лице,

на този пакет има право да прекрати договора, без да дължи обезщетение и/или неустойка, като отправи едномесечно писмено предизвестие, освен когато разпространението на съответната отпаднала програма е преустановено на територията на страната.

2.4.2.1. Абонатът–физическо лице няма право да препродава или предоставя под каквато и да е форма ползването на Услугата и/или предоставената от Vivacom смарт карта на трети лица, извън кръга на членовете на неговото домакинство.

2.4.2.2. Абонатът–юридическо лице няма право да препродава, да излъчва или да позволява излъчване на програмата в места с публичен достъп, или да използва по какъвто и да било начин услугата за търговски цели като гарантира, че Услугата ще се ползва в помещения с ограничен достъп, предназначени за трайно ползване от конкретни физически лица.

2.4.3. С подписване на Заявлението/Договор за ползване на Услугата Vivacom TV, Абонатът декларира, че Услугата няма да бъде ползвана в обществени или публични зони или места, включително хотелски лобита, барове, ресторанти или обществени площади, както и всякакви помещения или места, експлоатирани с търговска цел или такива, които имат социално или друго обществено предназначение, което предполага публично и/или масово разпространение, включително хотели, мотели, пансиони, затвори, болници, частни клиники и други подобни функционални структури, (всяко “Място, обитаемо от много хора”), които приемат програмите, включени в Услугата.

### 3. Срок на Договора и влизане в сила

3.1. 1. Договорът между Абоната и Vivacom за предоставяне на услугата Vivacom TV влиза в сила 7 (седем) календарни дни от датата на подписване на Заявлението/Договор за ползване на Услугата Vivacom TV, освен ако Абонатът изрично не е заявил писмено желание Договорът да влезе в сила незабавно. В случай, че договорът не е влязъл в сила незабавно след подписването му, Потребителят има право да го прекрати едностранно в седемдневния срок, без да дължи неустойки като заяви това си желание лично или чрез надлежно упълномощен негов представител в същия търговски обект на Vivacom, в който договорът е подписан, респективно при търговския представител, подписал договора от страна на Vivacom.

3.2. Vivacom има право да откаже да сключи индивидуален Договор за ползване на услугата Vivacom TV с потребител, който не е заявил писмено изричното си съгласие Договорът да влезе в сила незабавно след подписването му, в случай че съгласно условията на този договор Vivacom предоставя крайно устройство.

3.3. Услугата се предоставя от датата на подписване на Констативния протокол съгласно т.2.3. от настоящите Общи условия.

3.4. Абонатът е съгласен да използва и заплаща Услугата Vivacom TV, в зависимост от избраната със Заявлението/Договор за ползване на услугата Vivacom TV опция, безсрочен договор или договор за 12 (дванадесет) или 24 (двадесет и четири) месеца, считано от датата на подписване на Констативния протокол по т. 2.3.

3.5. След изтичане на избрания със Заявлението/Договор срок, Договорът за ползване на услугата Vivacom TV се счита продължен за неопределен срок.

3.6. Vivacom уведомява Абонатите си за изтичането на срока на индивидуалните им Договори за ползване на Услугата най-късно 1 месец преди това.

#### 4. Необходимо техническо оборудване

4.1. Изисквания за инсталиране на Услугата За да използва Услугата, Абонатът трябва да осигури посочените по-долу изисквания. От Абоната зависи изпълнението на изискванията за срока на инсталиране на Vivacom TV 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;
- Телевизионен приемник;
- Място, достъпно за обслужване за монтаж и последваща поддръжка на сателитната антена;
- Трасе за преминаване на кабела от сателитната антена до телевизора.

4.2. Оборудване (крайно устройство и други елементи), което се предоставя от Vivacom

- сателитната антена – 60 или 80 cm;
- LNB конвертор с един, два или четири изхода;
- Комплект с приемник за сателитна телевизия (с дистанционно управление, захранващ адаптер и SCART кабел);
- Смарт карта;
- Друго, съгласно индивидуалния договор.

За предоставеното от Vivacom оборудване се изготвя и подписва Констативен протокол. Оборудването, предоставено от Vivacom, остава собственост на Vivacom, за срока на договора. Vivacom поддържа конфигурацията на Vivacom TV оборудването, като на Абоната не се предоставя достъп да конфигурира сам това оборудване.

При прекратяване на Договора, сателитната антена става собственост на Абоната, като Vivacom не осигурява нейния демонтаж.

Абонатът има право да заяви до 3 допълнителни приемника по всяко време на действие на договора за предоставяне на Vivacom TV услугата. В случай че Абонатът се откаже от ползването на допълнителен приемник, Абонатът може да заяви това, като върне същия в магазин на Vivacom. Приемникът следва да се върне в комплект с всички елементи, с които е получен. В случай че Абонатът не може да върне пълния пакет оборудване, той дължи неустойка в размер на стойността му, съгласно действащата ценова листа на Vivacom. След отказ и връщане на допълнителен приемник, Абонатът няма право да заявява повторно друг допълнителен приемник до изтичане на минималния срок на ползване на услугата по индивидуалния договор.

#### 5. Задължения на страните след инсталиране на Услугата

##### 5.1. Промяна в предоставените данни

Абонатът е длъжен да информира Vivacom за настъпили промени в предоста-

вените данни за идентификация в рамките на 3 (три) календарни дни от настъпване на промяната.

## 5.2. Предоставено от Vivacom оборудване (крайно устройство)

5.2.1. Абонатът е длъжен да пази предоставеното от Vivacom оборудване от механични повреди и кражби и да го съхранява от момента на получаването му на място и по начин, гарантиращи надеждно предоставяне на Услугата. Vivacom не е отговорна за щети, нанесени на имуществото на Абоната и/или на трети лица от същото оборудване.

5.2.2. В случай на кражба или при повреда, причинена от Абоната, Vivacom предоставя друго оборудване, като Абонатът е отговорен пред Vivacom за стойността на загубеното оборудване или нанесените му повреди. В този случай, Vivacom ще предостави ново оборудване срещу заплащане на стойността му от Абоната. Изключение са случаите, в които кражбата е установена с акт от съответните български власти и Vivacom е уведомена за това в рамките на 7 (седем) дни след горепосочения акт. Абонатът дължи допълнителна инсталационна цена за инсталиране на новото оборудване.

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

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

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

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

5.4.2. Повреда или смущения в мрежата за разпространяване на телевизионните програми 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. При заменяне или отстраняване на повреди в оборудването, предоставено от Vivacom, от страна на Абоната;

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

5.4.5. Когато Абонатът ползва Услугата по начин, който затруднява или пречи на нормалната работа на други Абонати на Vivacom или им причинява вреди;

5.4.6. Когато телевизионна програма не е достъпна от мрежата на Vivacom, до осигуряване на такъв достъп;

5.4.7. Когато Абонатът забавя плащането на Услугата след определената крайна дата на плащане (падежа);

5.4.8. Когато Абонатът предоставя Услугата на трети лица или извърши друго нарушение на ограниченията по т. 2.4 от тези Общи условия.

## 6. Система за отчитане на сметките на Услугата Vivacom TV

6.1. Начална дата за отчитане на сметки Отчитането на сметки ще започне от датата на подписване на Констативния протокол по т. 2.3., което предполага, че Абонатът приема, че Услугата е инсталирана, оборудването е поставено на място и Услугата работи правилно.

Отчитането на сметки за допълнителни услуги, заявени по-късно в магазин на Vivacom, по телефон или през интернет страницата на Vivacom, започва от датата на активиране на услугите или от деня на заявяването им.

6.2. Цените, които Абонатът дължи са:

6.2.1. Инсталационна цена;

6.2.2. Еднократна цена за включване на Услугата;

6.2.2. Месечен абонамент за използване на Услугата;

6.2.3. Месечен абонамент за използване на допълнителни услуги като например допълнителни приемници, допълнителни пакети с ТВ канали.

6.3. Инсталационна цена и Еднократна цена за включване на Услугата

Когато е дължима инсталационна цена, тя ще бъде заплатена с първата месечна сметка, отчетена след началната дата за отчитане на сметките, посочена по-горе.

Когато е дължима еднократна цена за включване на Услугата, тя се начислява при заявяване на Услугата. При липса на техническа възможност за предоставяне на услугата Vivacom TV, цената за включване се възстановява на клиента.

6.4. Цена за оборудване

Абонатът заплаща цена за предоставеното от Vivacom оборудване при сключване на безсрочен договор.

6.5. Месечен абонамент

6.5.1. Първа месечна сметка Първата месечна сметка за предоставена Vivacom TV услуга е дължима през отчетния период, следващ този, през който е активирана Услугата.

С плащането на първата си месечна сметка за Vivacom TV Услуга Абонатът заплаща:

- инсталационна цена (ако има такава съгласно Заявлението/Договор),
- частта от месечния абонамент за предоставената Услуга за дните от датата на започване на отчитане на сметките до края на отчетния период, през който се активира Услугата,
- пълен абонамент за отчетния период след активиране на Услугата и месечна цена за използвани от Абоната допълнителни услуги.

6.5.2. Втора месечна сметка Втората и следващите месечни сметки ще включват пълен месечен абонамент за Услугата и цена за допълнителни услуги.

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

6.5.3.1. от 1-во число на календарния месец до последно число включително на

същия календарен месец;

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

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

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

## 6.6. Плащане на Услугата

6.6.1. Абонатът е длъжен да заплати всички дължими суми в определените в издадената от Vivacom сметка срокове. Ако не е посочено друго, срокът за плащане е 18 календарни дни след края на отчетния период.

6.6.2. 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 Vivacom или след заверяването с тази сума на банковата сметка на Vivacom. Частични плащания няма да се считат за изпълнение на задълженията на Абоната.

6.6.3. Vivacom ще издаде сметка на Абоната за изискуемото плащане в сроковете по т.6.5.3 всеки месец. Неполучаването на сметка не освобождава Абоната от задължението да плати дължимите суми в определения срок. Vivacom може да определя и други периоди и срокове на отчитане и заплащане на Услугите, за което предварително уведомява абонатите. При уведомяването Vivacom съобразява възможността за запазване на 18- дневната продължителност на срока за плащане.

6.6.4. Vivacom публикува актуална информация за цени на предлаганите услуги, всички действащи тарифни планове, такси за поддръжка, ценови листи на предоставяно оборудване, начини на плащане (разлики в разходите, произтичащи от различните начини на плащане – ако има такива разлики) на официалната си уеб-страница: [vivacom.bg](http://vivacom.bg).

## 6.7. Неплащане

В случай, че Абонатът не е платил за Услугата след определената за плащане дата, Vivacom има право да спре предоставянето на Услугата на Абоната, без да го уведомява за това. При незаплащане на дължимите суми в определените за това срокове, Абонатът дължи лихва за забава в размер на 1/365-та част от 9 процента от размера на неплатените в срок задължения, за всеки един ден закъснение след срока за плащане, до датата на окончателното плащане. Лихвите при забавено плащане на задълженията за плащане на услугите се включват в издадените първични счетоводни документи на отделен ред преди сумата за плащане.

6.8. Промяна на цените Не по-често от веднъж в рамките на една календарна година Vivacom има право да индексира цените на Услугата, като ги коригира с процент не по-висок от месечния индекс на потребителските цени, определен от Националния статистически институт (ИПЦ, предходният месец = 100), натрупан за периода след последното определяне на съответната цена. С приемане на Общите условия Абонатът се съгласява с методиката за корекция на цените, извършена при условията на настоящата т.6.8.

6.9. Начин на плащане Начините за заплащане на цената за услугата са публи-



кувани на интернет страницата на Vivacom и се предоставят с всяка издадена месечна сметка.

## 7. Промяна на ползваната Услуга Vivacom TV

7.1. Мигриране от един вид Услуга към друг Освен когато индивидуален договор предвижда различен ред, Абонати, които желаят да мигрират от един Vivacom TV пакет към друг, могат да го направят само веднъж в рамките на един отчетен период, като Vivacom се съгласява да предостави избраната от Абоната нов вид Услуга, в случаите когато това е възможно, както и когато липсват ограничения по действащ договор за ползване на Услугата. При мигриране от един към друг вид Услуга, според случая и съгласно действащата ценова листа, на Абоната може да бъде поискана допълнителна еднократна цена.

7.2. Преместване на адреса, на който се ползва Услугата В случаите, когато Абонатът желае да премести ползването на Услугата на нов адрес, това е допустимо само със съгласие на Vivacom и при наличие на техническа възможност за предоставяне на услугата на новия адрес, като се дължи допълнителна цена за инсталиране. В случаите, когато Абонатът желае да прекрати ползването на Услугата поради промяна на адреса си, той е длъжен да заплати всички задължения, включително дължими неустойки, във връзка с едностранно предсрочно прекратяване на Договора на Абоната с Vivacom.

7.3. Промяна на срока на Договора Абонатът може да промени срока на Договора си за ползване на услугата Vivacom TV след изтичане на определения първоначален срок в Договора, за което Абонатът подписва ново Заявление/ Договор или Допълнително споразумение за ползване на Услугата за съответния нов срок.

## 8. Прекратяване на предоставянето на Услугата

8.1. Предизвестие за прекратяване на предоставянето на Услугата Абонатът може да иска прекратяване на предоставянето на Услугата, без да обосновава причините за това, като заяви пред Vivacom с писмено известие един месец предварително желанието си за прекратяване и върне в посочения едномесечен срок предоставеното оборудване, приемника за сателитна телевизия (пълнен комплект) и смарт картата. Vivacom прекратява предоставянето на Услугата след изтичане на срока на горепосоченото писмено предизвестие. В случай, че Абонатът не върне предоставеното за срока на Договора оборудване, дължи неустойка в размер на стойността на съответното оборудване съгласно ценовата листа на Vivacom. В случай, че Абонатът прекрати Договора, преди изтичането на първоначално уговорения между страните срок или срока, за който е продължен Договорът (при условията, предвидени в т.3.4 от Общите условия), Абонатът заплаща на Vivacom сумата, определена по реда на т.8.4.1.

8.2. Връщане на оборудването Абонатът е длъжен да върне оборудването на лице, оторизирано от Vivacom да го приеме. Двете страни подписват констатиращ 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. Vivacom 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. Вреди, причинени от лошо или неправилно поддържане или експлоатация от страна на Абоната на оборудването, предоставено му от Vivacom;

г. Повреди по мрежата за пренос на телевизионните и радио- програми, които правят технически невъзможно предоставянето на Услугата, както и за всички други случаи, при които прекъсването на излъчването на програма се дължи на обстоятелства извън мрежата и контрола на Vivacom;

д. Vivacom не отговаря за вреди, причинени на трети лица при използване на Услугата от Абонатите, както и използването на Услугата за незаконни цели по какъвто и да е начин или извършването на незаконни действия чрез Услугата. Vivacom не носи отговорност за съдържанието на телевизионните програми, пренасяни чрез Услугата;

е. (в сила от 10.05.2021 г.) За услугите по настоящите общи условия не се предлагат минимални нива на качество.

8.3.3. При временно спиране на Услугата поради аварийни ремонти на мрежата , продължили повече от срока за отстраняване по т. 5.3, за което Vivacom е изцяло отговорно, 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. Клаузата на т. 8.3.3 е приложима, само ако Абонатът е уведомил Vivacom, че не е бил в състояние да ползва Услугата и са налице основанията по т. 8.3.3.

#### 8.4. Отговорност на Абоната

Ако Договорът за Услугата Vivacom TV бъде прекратен по инициатива или по вина на абоната преди изтичането на избрания с договора срок, абонатът (физическо лице) дължи на Vivacom неустойка в размер на месечните абонаменти за услугите на срочен абонамент, за които договорът се прекратява, по техния стандартен размер, без отстъпка, до изтичане на съответния срок, но не повече от трикратния им размер. Ако Договорът за Услугата Vivacom TV бъде прекратен по инициатива или по вина на абоната преди изтичането на избрания с договора срок, абонатът (юридическо лице) дължи на Vivacom неустойка в размер на месечните абонаменти за услугите на срочен абонамент, за които договорът се прекратява, по техния стандартен размер, без отстъпка, до изтичане на съответния срок.

В допълнение на неустойката за предсрочно прекратяване абонатът (физическо или юридическо лице) дължи на Vivacom и възстановяване на част от стойността на отстъпките от абонаментните планове, съответстваща на оставащия срок на договора.

8.5. Изключения Абонатът няма да дължи на Vivacom заплащане на оставащите месечни абонаменти до изтичането на минималния срок на Договора (12 или 24 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. 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, които трайно препятстват предоставяне на Услугата;

8.6.3. В резултат на действия или актове на компетентни държавни органи, които водят до ограничаване възможността за предоставяне на Услугата, от всяка от страните с писмено уведомление;

8.6.4. При смърт или поставяне под запрещение на Абоната;

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, без предизвестие от страна на Vivasom при забавяне на плащане от страна на Абоната с повече от 10 (десет) дни от определения срок за плащане;

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

8.6.8. Едностранно, от страна на Vivasom, при липса на техническа възможност за предоставяне на Услугата. Vivasom 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 Vivasom 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.

## 9. Общи положения

9.1. За всички неуредени в Общите условия за предоставяне на услугата Vivasom TV въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

9.2. 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 взаимно-изгодни споразумения, а при непостигане на съгласие - от съответния държавен съд при условията на ГПК.

9.3. Дейността на БТК ЕАД попада в обхвата на дейност на Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения – адрес: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А, интернет страница [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg), e-mail: [adr.els@kzp.bg](mailto:adr.els@kzp.bg).

Ако спор, отнесен към БТК ЕАД, не е разрешен, абонатът може да потърси съдействие от помирителната комисия. Когато спорът се отнася до договори за онлайн продажби или услуги, съдействие за решаването му може да се получи от Електронната платформа за онлайн решаване на потребителски спорове:

<http://ec.europa.eu/odr>. БТК ЕАД не се ангажира да ползва посочените органи.

9.4. Тълкуването на Договора между страните ще се извършва при следния ред на предпочитание:

Заявлението/Договор за ползване на услугата Vivacom TV, констативен протокол за предоставяне на техническо оборудване и инсталиране на Услугата, заявки за предоставяне на допълнителни услуги към услугата Vivacom TV (ако има такива), Общи условия за предоставяне на услугата Vivacom TV, като при няколко документа от един и същ вид, предимство ще имат клаузите от документите с по-късна дата.

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

9.6. В случай, че някоя от клаузите на настоящите Общи условия се окаже недействителна, това няма да окаже въздействие върху валидността на всички останали.

9.7. Всякакви въпроси от страна на Абоната относно предоставянето на услугата, цени и условията на плащане, тарифни планове, технически проблеми, промяна на адреса за предоставяне на услугата, прекратяване на правоотношенията, поддръжка и др. могат да се отправят на телефона за Обслужване на клиенти (123) денонощно, 7 (седем) дни в седмицата, както и във всеки търговски център на Vivacom.

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

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

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

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

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



Главен директор  
„Маркетинг“