

## ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА VIVACOM IPTV

(в сила от 10.05.2021 г. и приложими за абонати, сключили договор преди 01.02.2018 г.)  
(редакция от 30.09.2022 г. с отразена промяна в наименованието на търговеца)

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

- Тези Общи Условия за предоставяне на Услугата Vivacom IPTV, публикувани на уеб страницата на „Виваком“ [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg) и Спецификация на Vivacom IPTV услугите и ценова листа, неразделна част от Общите Условия;
- Заявление/Договор за ползване на Услугата Vivacom IPTV. Настоящите Общи условия, част от Договора за предоставяне на Услугата Vivacom IPTV („Услугата“), уреждат условията, при които потребителите сключват Договор с Виваком за предоставянето на достъп до телевизионни и радио програми – Vivacom IPTV. Общите условия влизат в сила от датата на публикуването им на уеб страницата на Виваком [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg) и имат действие спрямо всички Потребители, които към датата на влизане в сила на Общите условия са сключили индивидуален Договор за ползване на Услугата. При изменение на общите условия, в срок от 30 дни преди влизането им в сила, Виваком уведомява абонатите си за измененията като публикува Проект за изменението на Уеб страницата си – [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg). Всеки Потребител има право да прекрати индивидуалния Договор без санкции в срок до един месец от влизането в сила на промени в настоящите Общи условия. Последното не се прилага, когато промените в Общите условия произтичат от приложимото законодателство, от акт на компетентен орган или в случаите, когато промените не засягат услуги, ползвани от абоната. Услугата Vivacom IPTV представлява разпространение на телевизионни и радио програми, допълнителна информация, приложения, осигуряващи достъп до съдържание от някои интернет сайтове, чрез платформа за интерактивна телевизия базирана на IP свързаност в затворена IP мрежа. Параметрите на Vivacom IPTV услугите и техните цени са описани в Спецификация на Vivacom IPTV услугите и ценова листа, които са неразделна част от настоящите Общи Условия и имат обвързваща сила за страните по Договора. Потребител е всяко лице, което ползва електронни съобщителни услуги. Абонат е всяко дееспособно физическо лице или юридическо лице, осъществяващо дейност на територията на страната, включително по силата на международно споразумение, по което Република България е страна, което е страна по индивидуален договор с Виваком за предоставяне на Услугата Vivacom IPTV.

### 1. Заявяване и инсталиране на Услугата

1.1. Заявяване Потребителят подписва Заявление/Договор по образец на Виваком, в което се определят вида и срока на Услугата избрани от Потребителя и други специфични условия за предоставяне на Услугата. Заявлението/Договор за ползване на Vivacom IPTV Услуга се попълва и подписва от оторизиран служител на Виваком или оторизиран дистрибутор на Виваком и се предоставя на Потребителя. Заявлението/Договор се предоставя на Потребителя и се подписва от него или упълномощено от него лице на място в магазина на Виваком, където се заявява услугата или при доставка на оборудването и инсталиране на услугата, когато тя е заявена по телефон или чрез интернет страницата на Виваком.

1.1.1. В случай, че потребителят 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). В случай, че потребителят 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). В случай, че потребителят 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 Виваком да инсталира Услугата се погасява незабавно.

## 1.2. Срок за инсталиране

Виваком ще положи всички усилия, за да предостави заявената Услуга на Потребителя в най-кратък срок. Срокът за инсталиране на Услугата е 10 (десет) работни дни от датата на подписване на Заявлението/Договор за ползване на Услугата Vivasom IPTV или от заявяването на Услугата през оператор или интернет страницата на Виваком. При варианта на инсталиране на услугата от клиента – Инсталирай сам (Take Away или Self-install), Виваком не се ангажира със срок за инсталиране.

## 1.3. Инсталиране на Услугата

### 1.3.1. Инсталиране от специалист на Виваком

Виваком ще изпрати технически специалист в уговореното време на адреса, посочен от Потребителя, 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 дейности по закрепване на оборудването в помещенията, където се предоставя услугата и прокарване на кабелни връзки между телевизионния приемник и предоставеното оборудване (от розетката до модема/суича, между модема и приемника за IPTV и до приемника на телевизионния сигнал). Преди да напусне адреса, специалистът трябва да покаже на Потребителя как работи инсталираната Услуга.

### 1.3.2. Инсталирай сам

Потребителят може да избере да инсталира самостоятелно Услугата, като получи необходимото му оборудване в магазин на Виваком или чрез куриер, в рамките на 10 (десет) календарни дни от заявяване на Услугата Vivasom IPTV. Потребителят получава комплект оборудване „Инсталирай сам“, който включва инструкциите за инсталиране. Възможността за самостоятелно инсталиране се предлага само ако на адреса има предоставена и работеща Виваком Net или Виваком FiberNet услуга. Виваком има право да откаже посочената опция и в други случаи, по негова преценка. Виваком информира Потребителя за възможността да заяви опцията „Инсталирай сам“ при заявяване на Услугата, преди сключване на договора за предоставянето ѝ. Всякакви въпроси от страна на Потребителя относно доставката на пакета „Инсталирай сам“ могат да се отправят на телефона за Обслужване на клиенти (123) денонощно, 7 (седем) дни в седмицата. При самостоятелното инсталиране на Услугата и несправяне с инсталацията, Потребителят има право да заяви последващо инсталиране от специалист на Виваком (услуга Помощ от техник). Услугата Помощ от техник се заявява от Потребителя в магазин или по телефон, като се заплаща допълнително, съгласно стандартната ценова листа за инсталиране на услуга, публикувана на интернет сайта на Виваком.

## 1.4. Допълнителни услуги Услугата

Vivasom IPTV и платформата за предоставянето ѝ осигуряват възможност за заявяване на допълнителни услуги, срещу заплащане на единична цена или абонамент за определен срок. Тези допълнителни услуги се описват в Спецификация на Vivasom IPTV услугите и ценова листа или се обявяват по друг подходящ начин от Виваком. Поръчването и/или абонирането за някои от допълнителните услуги може да се извършва чрез интерактивно меню, управлявано от Потребителя чрез телевизионния приемник и оборудването предоставено от Виваком. За целта Виваком осигурява на Потребителя индивидуално потребителско име и парола(ПИН), с които се удостоверяват извършените заявки, чрез посочените функции на Услугата. Потребителят отговаря за опазване на конфиденциалността на предоставените му потребителско име и парола. Всички действия извършени чрез тях, включително през допълнителни потребителски профили, създадени с ползването им, ще се считат за извършени от името на Потребителя, с негово съгласие, до доказване на противното от Потребителя. Потребителят дължи заплащане

на заявените чрез предоставените му потребителско име и парола услуги и съдържание, за периода, в който са били предоставяни от Виваком, докато не заяви изрично отказ от същите.

1.5. Наличност на Услугата Виваком се задължава да предоставя актуализирана информация за наличността на Услугата и да информира Потребителя за изискванията за съвместимост на оборудването в срок до 10 (десет) работни дни от подаване на Заявлението/Договор за Услугата. Услугата Vivacom IPTV е базирана на разпространение на уникален или общ стриминг сигнал по IP свързаност в затворена IP мрежа, което осигурява достъпност до услугата на територията на страната, там където Виваком поддържа мрежа за достъп до високоскоростен Интернет. Предоставянето на Услугата е в зависимост от параметрите на мрежата на конкретния адрес за ползване на Услугата, с подходяща, широколентова свързаност, която може да поддържа необходимата скорост за обмен на информационните потоци. В зависимост от техническите параметри на свързаността, може да няма техническа възможност за предоставяне само на част от пакетите или част от съдържанието, разпространявано чрез платформата. В случай че при инсталиране на услугата се констатира, че интернет свързаността на адреса е неподходяща, това се отразява в констативен протокол, като договорът между Потребителя и Виваком се счита за прекратен. При избор на опцията „Инсталирай сам“ услугата ще бъде активирана до 5 (пет) работни дни след получаване на оборудването от Потребителя и подписването на приемо-предавателен протокол за предоставяне на оборудването. В рамките на срок от 14 дни след получаването на оборудването Потребителят има право да заяви инженерна инсталация – услуга Помощ от техник, от специалист на Виваком.

## 2. Предварителни задължения на Потребителя

### 2.1. Предоставяне на информация

Преди подписването на Заявлението/Договор за ползване на Услугата Vivacom IPTV, потребителят предоставя на Виваком 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 Vivacom IPTV. С попълване на Заявлението/Договор и свързаните с него документи, Потребителят 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 Виваком изготвя и генерира в процеса на предоставяне на услугите, се обработват и съхраняват от страна на Виваком 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 Виваком, както и информация за начина, по който те могат да бъдат упражнени; данни за контакт с длъжностното лице по защита на данните и всяка друга информация, която Общият регламент за защита на личните данни изисква да бъде предоставена на абонатите, се съдържа в Политиката за поверителност и защита на личните данни във Виваком, която е публикувана на интернет страницата на Виваком – [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg) и е налична в търговските обект на Виваком („Политика за поверителност“).

### 2.3. (изм., в сила от 13.01.2015 г.) Клиенти, ползващи пост на трето лице

Потребителят, който не е титуляр на съществуващата на адреса фиксирана гласова услуга, по линията на която се осигурява Услугата Vivacom IPTV, следва да осигури съгласие от титуляра

на поста за ползване на линията и носи отговорност за всички вреди, които Виваком понеса в резултат на неизпълнение на това задължение.

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

2.4.1. Потребителят следва да бъде на разположение, или при възможност 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 IPTV, както и Заявление/Договор за ползване на Услугата Vivacom IPTV в случаите, когато Услугата е заявена през оператор или през интернет. В случай, че Потребителят не осигури достъп или изрично не упълномощи лице, което да приеме оборудването и да подпише констативния протокол, представителят на Виваком предава оборудването на лицето, което е осигурило достъп, като записва трите му имена и данните от личната карта в констативния протокол. При избор на опцията Инсталирай сам в обект на Виваком (т. 1.4.2) констативният протокол за доставка на техническото оборудване се подписва при подписване на Заявлението/ Договор за ползване на Услугата и получаване на “Инсталирай сам” пакета.

2.4.2. Потребителят е длъжен да подпише документите, които се изискват за предоставяне на Услугата.

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

#### 2.5. Ограничения при ползването на Услугата

2.5.1. (изм., в сила от 10.05.2021 г.) Услугата, предоставяна от Виваком, позволява достъп до определени телевизионни програми на крайни потребители. Виваком има право да променя съдържанието на предоставяните пакети с телевизионни канали, както и броя и вида на видео съдържанието в пакетите от платформата за Видео по поръчка. Виваком ще уведоми Абоната за промените чрез интернет сайта 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.

2.5.2.1. Потребителят – физическо лице няма право да препродава или предоставя под каквато и да е форма ползването на Услугата и/или предоставеното от Виваком оборудване на трети лица извън кръга на членовете на неговото домакинство.

2.5.2.2. Потребителят – 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.

2.5.3. Потребителят няма право да променя без съгласието на Виваком адреса на ползване на Услугата.

2.5.4. С подписване на Заявлението/Договор за ползване на Услугата Vivacom IPTV Потребителят декларира, че Услугата няма да бъде ползвана в обществени или публични зони или места включително хотелски лобита, барове, ресторанти или обществени площи, 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, пансионни, затвори, болници, частни клиники и други подобни функционални структури, (всяко “Място, обитавано от много хора”), които приемат телевизионните канали, видео съдържание и приложения, включени в Услугата.

2.5.5. Потребителят няма право да записва на други устройства и носители съдържание, предоставяно чрез IPTV платформата, както и да го изменя и разпространява допълнително по какъвто и да било начин.

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

3.1. Договорът между Потребителя и Виваком за предоставяне на Услугата Vivasom IPTV влиза в сила 7 (седем) календарни дни след датата на подписване на Заявлението/Договор за ползване на Услугата Vivasom IPTV, освен ако Потребителят 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 срока по т. 3.1., без да дължи неустойки като заяви това си желание лично или чрез надлежно упълномощен негов представител в същия търговски обект на Виваком, в който договорът е подписан, респективно при търговския представител, подписал договора от страна на Виваком.

3.2. Виваком има право да откаже да сключи индивидуален Договор за ползване на Услугата 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 Виваком предоставя крайно устройство.

3.3. Потребителят е съгласен да използва и заплаща Услугата Vivasom IPTV, в зависимост от избраната със Заявлението/ Договор за ползване на Услугата Vivasom IPTV опция, безсрочен договор или за 12 (дванадесет) или 24 (двадесет и четири) месеца, считано от датата на влизане в сила на Договора в случай на избрана опция за самостоятелно инсталиране (Take away) или от датата на подписване на Констативния протокол във всички останали случаи.

3.4. В случай, че в Договора не е посочено друго, след изтичане на изборния със Заявлението/Договор срок, същият автоматично се продължава за неопределен срок, докато една от страните не уведоми другата за намерението си да прекрати ползването на Услугата.

3.5. Виваком уведомява абонатите си за изтичането на срока на индивидуалните им Договори най-късно 1 месец преди това.

### 4. Необходимо техническо оборудване

4.1. Изисквания за инсталиране на Услугата За да използва Услугата, Потребителят трябва да осигури посочените по-долу изисквания. От Потребителя зависи изпълнението на изискванията за срока на инсталиране на Vivasom IPTV с оглед осигуряването на надеждно функциониране на Услугата.

- Свободен електрически контакт и разклонител, на разстояние по-малко от 1 м от мястото, където ще бъде инсталирана Услугата;
- Телевизионен приемник, който да има поне един от следните интерфейси HDMI, SCART, RCA или YPbPr;
- Трасе за преминаване на кабел от розетката за телефонната и/или интернет услуга на стената до IPTV приемника и до телевизора.

#### 4.2. Допълнителни изисквания в случаите на пакет „Инсталирай сам“

- Наличие на активна Виваком NET или Виваком FiberNet услуга;
- Когато използваната свързаност е ADSL медна линия, линията трябва да завършва с телефонна розетка RJ11 и свързването се осъществява към модема за Виваком NET услугата.

#### 4.3. Оборудване (крайно устройство и допълнителни елементи), което се предоставя от Виваком

- Крайно устройство–приемник за IPTV (с включено дистанционно, батерии, захранващ адаптер, кабели – RCA и/или SCART, Ethernet, HDMI и инструкции за инсталиране)
- Оборудване за Виваком Net, ако към момента няма налична работеща интернет услуга и ползваната инфраструктура е медна линия, което включва: Крайно устройство -Wi-Fi модем и електрически адаптер, ADSL сплитер и 2 телефонни кабела за свързване, Ethernet кабел и Брошура с инструкции и CD;

- Крайно устройство—Ethernet Switch и електрически адаптор, ако се използва оптична свързаност и на адреса има работеща Виваком FiberNet услуга;
- Други елементи, съгласно Спецификация на Vivacom IPTV услугите и ценова листа. • Брошура с инструкции. За предоставеното от Виваком оборудване се изготвя и подписва Констативен протокол. Оборудването, предоставено от Виваком, остава собственост на Виваком, за срока на договора. Виваком поддържа конфигурацията на Vivacom IPTV оборудването, като на Потребителя не се предоставя достъп да конфигурира сам това оборудване. Потребителят има право да заяви до 3 допълнителни приемника по всяко време на действие на договора за предоставяне на Vivacom IPTV услугата, когато ползва оптична свързаност и до 1 допълнителен приемник, ако ползва медна свързаност и техническите параметри на линията отговарят на критериите за добавяне на IPTV приемник. В случай че Потребителят се откаже от ползването на допълнителен приемник, Потребителят може да заяви това, като върне същия в магазин на Виваком. Приемника следва да се върне в комплект с всички елементи, с които е получен. В случай че Потребителят не може да върне пълния пакет оборудване, той дължи неустойка в размер на стойността му, съгласно действащата ценова листа на Виваком. След отказ и връщане на допълнителен приемник Потребителят няма право да заявява повторно друг допълнителен приемник до изтичане на минималния срок на ползване на услугата по индивидуалния договор.

4а. (изм. в сила от 01.08.2016 г.) Влияние на IPTV услугата върху фиксирания интернет IPTV услугата може да затрудни достъпа на потребителя до интернет чрез фиксираната мрежа на дружеството.

## 5. Задължения на страните след инсталиране на Услугата

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

### 5.2. Предоставено от Виваком оборудване

5.2.1. Потребителят е длъжен да пази предоставеното от Виваком 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. Виваком не е отговорна за щети, нанесени на имуществото на Потребителя и/или на трети лица от същото оборудване.

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

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

### 5.3. Неизправности при предоставяне на Услугата

Виваком 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 Потребителя на достъп на специалист от Виваком за установяване на неизправността.

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

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

5.4.2. Повреда или смущения в 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 Виваком, от страна на Потребителя;

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

5.4.5. Когато Потребителят ползва Услугата по начин, който затруднява или пречи на нормалната работа на други потребители на Виваком или им причинява вреди;

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

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

5.4.8. Когато Потребителят предоставя Услугата на трети лица или извърши друго нарушение на ограниченията по т. 2.5 от тези Общи условия.

5.4.9. По отношение възможността за заявяване на съдържание през платформата за Видео по поръчка, Виваком може да ограничи допълнителното заявяване на такова съдържание над определен обем и стойност по своя преценка. Потребителят има право да поиска временно спиране на предоставянето на услугата, като заяви това писмено в магазин на Виваком или се обади на телефона за обслужване на клиенти 123. Потребителят може да прекъсва услугата общо до 6 месеца в рамките на една година, без значение на боя на прекъсванията, като през периода на прекъсване се преустановява подаването на всякакъв сигнал, както и се прекъсва достъпа до съхранена информация от платформата. Срокът на договора се удължава със срока за който е била спряна услугата. Потребителят може да прекрати предварително заявения срок на прекратяване по негово изискване като посети магазин на Виваком или се обади на телефона за обслужване на клиенти 123. При възстановяване на Услугата се подновяват всички допълнителни услуги, за които Потребителя се е абонира по силата на сключения договор или впоследствие през интерактивното меню.

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

### 6.1. Начална дата за отчитане на сметки

6.1.1. При инженерна инсталация, отчитането на сметки ще започне от датата на активиране и предоставяне на услугата с подписване на Констативния протокол, което предполага, че Потребителят приема, че Услугата е активирана, оборудването е предоставено и Услугата работи правилно.

6.1.2. При избор на опция „Инсталирай сам“ отчитането на сметки ще започне от датата на влизане в сила на Договора за Услугата. Отчитането на сметки за допълнителни услуги, заявени по-късно в магазин на Виваком, по телефон или през интерактивното меню, започва от датата на активиране на услугите или от деня на поръчването им през интерактивното меню.

6.2. (изм., в сила от 01.02.2013 г.) Цените, които Потребителят дължи са:

6.2.1. Инсталационна цена при избор на инженерна инсталация;

6.2.2. Еднократна цена за включване на Услугата;

6.2.3. Месечен абонамент за използване на Услугата;

6.2.4. Месечна цена за използване на допълнителни услуги като например допълнителни приемници, допълнителни пакети с ТВ канали;

6.2.5. Стойността на допълнително заявеното съдържание чрез услугите „Видео по поръчка” и „Pay per view” (Плати, за да гледаш). Виваком публикува актуална информация за цени на предлаганите услуги, всички действащи тарифни планове, такси за поддръжка, ценови листи на предоставяно оборудване, начини на плащане (разлики в разходите, произтичащи от различните начини на плащане – ако има такива разлики) на официалната си уеб-страница: [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg)

6.3. (изм., в сила от 01.02.2013 г.) 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 IPTV, активационната цена се възстановява на клиента.

6.4. Цена за оборудване

Потребителят заплаща цена за предоставеното от Виваком оборудване при сключване на безсрочен договор, съгласно Спецификация и ценова листа на Услугата.

6.5. Месечен абонамент

6.5.1. Първа месечна сметка Първата месечна сметка за предоставена Vivacom IPTV Услуга е дължима през отчетния период, следващ този, през който е активирана Услугата. С плащането на първата си месечна сметка за Vivacom IPTV Услуга Потребителят заплаща:

- инсталационна цена и цената по т. 6.4 (ако има такава съгласно Заявката/Договора);
- 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, месечна цена за използвани от Потребителя допълнителни услуги и цената на допълнително заявено съдържание чрез услугите „Видео по поръчка” и „Pay per view” (Плати, за да гледаш).

6.5.2. Втора месечна сметка Втората и следващите месечни сметки ще включват пълен месечен абонамент за Услугата, цена за допълнителни услуги и цената на допълнително заявени съдържание и услуги (ако има такива).

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. Потребителят е длъжен да заплати всички дължими суми в определените в издадената от Виваком 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 Потребителя, посочени тук, ще се счита за извършено на датата на получаване на пълната сума, посочена в сметката на Потребителя, в касите на Виваком или след заверяването с тази сума на банковата сметка на Виваком. Частични плащания няма да се считат за изпълнение на задълженията на Потребителя.



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

## 6.7. Неплащане

В случай, че Потребителят не е платил за Услугата след определената за плащане крайна дата, Виваком ще спре да предоставя Услугата на Потребителя, без да го уведомява изрично за това. При незаплащане на дължимите суми в определените за това срокове, Потребителят 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

Цените на всички пакети на Vivasom IPTV услугата и допълните услуги към нея, посочени в Спецификация на Vivasom IPTV услугите и ценова листа, неразделна част от настоящите Общи условия и публикувана на Уеб страницата на Виваком. Цените могат да бъдат променяни едностранно от Виваком при следните условия:

6.8.1. Виваком ще уведомява Потребителя като публикува промяната на цените на Уеб страницата си в срок от 30 дни преди влизането им в сила, като:

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

6.8.1.2. Ако в горепосочения срок Потребителят не изпрати предизвестие до Виваком, че не е съгласен с промяната на цените, тази промяна автоматично влиза в сила след изтичането на срока посочен в т.6.8.1.

6.9. Начин на плащане Начините за заплащане на цената за услугата са публикувани на Уеб страницата на Виваком и се предоставят с всяка издадена месечна сметка.

## 7. Промяна на ползваната Услуга Vivasom IPTV

### 7.1. Мигриране от един вид Услуга към друг

Освен когато индивидуалния договор предвижда различен ред, потребители, които желаят да мигрират от един Vivasom IPTV пакет към друг, могат да го направят само веднъж в рамките на един отчетен период, като Виваком се съгласява да предостави избраната от Потребителя 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 Потребителя може да бъде поискана допълнителна еднократна цена, според Спецификация на Vivasom IPTV услугите и ценова листа.

### 7.2. Преместване на адреса, на който се ползва Услугата

В случаите, когато Потребителят желае да премести ползването на Услугата на нов адрес, това е допустимо само със съгласие на Виваком и при наличие на техническа възможност за предоставяне на услугата на новия адрес, като се дължи допълнителна цена за инсталиране. Възможно е наличие на ограничена техническа възможност, при което някои видове допълнителни услуги или съдържание, които са били ползвани до момента на преместването да не са достъпни на новия адрес. В такъв случай Потребителят може да заяви друг пакет или да прекрати услугата. В случаите, когато Потребителят желае да прекрати ползването на Услугата поради промяна на адреса си, той е длъжен да заплати всички задължения, включително неустойки във връзка с едностранно предсрочно прекратяване на Договора на Потребителя с Виваком.

### 7.3. Промяна на срока на Договора

Потребителят може да промени срока на Договора си с Виваком след изтичане на определения първоначален срок в Договора, освен ако промяната е за по-дълъг срок, за което Потребителят подписва ново Заявление/Договор или допълнително споразумение за ползване на Услугата Vivacom IPTV за съответния по-дълъг срок.

## 8. Прекратяване на предоставянето на Услугата

### 8.1. Предизвестие за прекратяване на предоставянето на Услугата

Потребителят може да иска прекратяване на предоставянето на Услугата, без да обосновава причините за това, като заяви в обект на Виваком с писмено известие, поне един месец предварително, желанието си за прекратяване и върне в посочения едномесечен срок предоставеното оборудване (пълен комплект). Виваком прекратява предоставянето на Услугата след изтичане на срока на горепосоченото писмено предизвестие. В случай, че Потребителят не върне предоставеното за срока на Договора оборудване, дължи неустойка в размер на стойността на съответното оборудване съгласно ценовата листа на Виваком. В случай, че Потребителят прекрати Договора, преди изтичането на първоначално уговорения между страните срок или срока, за който е продължен Договорът (при условията предвидени в индивидуалния Договор и/или на т.3.4 от Общите условия), Потребителят заплаща на Виваком сумата, определена по реда на т.8.4.

### 8.2. Връщане на оборудването

Потребителят е длъжен да върне оборудването на лице, оторизирано от Виваком да го приеме. Двете страни подписват констативен протокол, удостоверяващ състоянието на предоставеното оборудване към момента на подписването му.

### 8.3. Отговорност за неизпълнение

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

8.3.2. Виваком не отговаря пред Потребителя за:

- а. Липса на умения от страна на Потребителя да използва Услугата;
- б. Претенции от трети лица срещу Потребителя при и по повод ползване на Услугата;
- в. Вреди, причинени от лошо или неправилно поддържане или експлоатация от страна на Потребителя на оборудването, предоставено му от Виваком;
- 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 Виваком;
- д. Виваком не отговаря за вреди, причинени на трети лица при използване на Услугата от Потребителите, както и използването на Услугата за незаконни цели по какъвто и да е начин или извършването на незаконни действия чрез Услугата. Виваком не носи отговорност за съдържанието на телевизионните програми, пренасяни чрез Услугата, мултимедийното съдържание предоставяно чрез платформата за Видео по поръчка и съдържанието от интернет страниците, достъпни чрез приложенията от 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 Виваком е изцяло отговорно, 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 месец се счита за 30 (тридесет) календарни дни.

8.3.4. Клаузата на т. 8.3.3 е приложима, само ако Потребителят е уведомил Виваком, че не е бил в състояние да ползва Услугата и са налице основанията по т. 8.3.3.

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

Ако Договорът за Услугата бъде прекратен по инициатива или по вина на абоната преди изтичането на избрания с Договора срок, абонатът дължи на Виваком неустойка в размер на месечните абонаменти за услугите на срочен абонамент, за които Договорът се прекратява, по техния стандартен размер, без отстъпка, до изтичане на съответния срок. Задълженията на страните във връзка със споразумения за лизинг или продажба на изплащане стоки, сключени към Договора, се запазват и продължават своето действие до пълното им изпълнение между страните. В зависимост от датата на прекратяване, когато абонатът е физическо лице, максималният размер на неустойката за предсрочно прекратяване по тази клауза не може да надвишава:

а) шесткратния размер на месечните абонаменти за услугите на срочен абонамент по техния стандартен размер без отстъпка – ако прекратяването е настъпило до 30 април 2015 г. включително;

б) трикратния размер на месечните абонаменти за услугите на срочен абонамент по техния стандартен размер без отстъпка – ако прекратяването е настъпило на или след 1 май 2015 г. В тази хипотеза, в допълнение на неустойката за предсрочно прекратяване абонатът дължи на Виваком и възстановяване на част от стойността на отстъпките от абонаментните планове и от пазарните цени на устройствата (закупени или предоставени на лизинг), съответстваща на оставащия срок на договора.

#### 8.5. Изключения

Потребителят няма да дължи на Виваком заплащане на оставащите месечни вноски 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 ще се разреши само при следните обстоятелства:

8.6.1. При взаимно съгласие на двете страни;

8.6.2. При настъпване на обстоятелства от непреодолима сила съгласно член 306 от Търговския закон, 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 Потребителя;

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 Виваком, при забавяне на плащане от страна на Потребителя с повече от 10 (десет) дни от определения срок за плащане;

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

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

8.6.9. Едностранно от страна на Потребителя, в случай на системно неизпълнение на задължението на Виваком да отстранява неизправности при предоставяне на Услугата в срока по т. 5.3. Системно неизпълнение е налице, когато неизпълнението е допуснато повече от три пъти по време на договорения срок на ползване на Услугата.

8.6.10. В случай, че предоставеното оборудване е било откраднато и има акт на компетентните власти, и Потребителят 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 Vivacom IPTV въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

9.2. Всички спорове, възникнали във връзка с действителността, изпълнението, тълкуването или прекратяването на настоящото споразумение, ще бъдат решавани от страните в добронамерен тон чрез преговори, консултации и взаимноизгодни споразумения, а при непостигане на съгласие – или от Арбитражния съд за търговски и потребителски спорове към Сдружение „Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове“, гр.София при условията на неговия Правилник, или от съответния държавен съд при условията на ГПК, по избор на ищеца (страната, поискала решаване на спора). В случай, че ищецът подаде исковата си молба пред Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове към Сдружение „Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове“, гр.София, страните се съгласяват спорът да се реши еднолично от арбитър от списъка на арбитрите, като арбитърът ще се определи от Председателя на арбитражния съд.

9.2а. (изм. в сила от 01.08.2016 г.) Дейността на Виваком ЕАД попада в обхвата на дейност на Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения – адрес: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А, интернет страница [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg), e-mail: [adr.els@kzp.bg](mailto:adr.els@kzp.bg). Ако спор, отнесен към Виваком ЕАД, 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 ЕАД не се ангажира да ползва посочените органи.

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

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

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

9.6. По отношение на въпроси свързани с фиксирани гласови услуги, Виваком Net и Fiber net услуги, предоставяни по съобщителната линия ползвана за Услугата Vivacom IPTV се прилагат съответно, действащите общи условия на Виваком за всяка от посочените услуги. Всякакви въпроси от страна на Потребителя 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 Виваком.

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

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

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

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

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

Директор „Продукти и услуги“