

## ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА VIVACOM TOOWAY

(в сила от 10.05.2021 г.)

(редакция от 30.09.2022 г. с отразена промяна в наименованието на търговеца)

Настоящите Общи условия за предоставяне на Услугата Vivacom TooWay са изготвени от „Виваком България“ ЕАД, със седалище и адрес на управление: гр. София 1784, бул. „Цариградско шосе“ 115 И, вписано в Търговския регистър на Агенцията по вписванията с ЕИК 831642181, ДДС № BG831642181 (Vivacom, Виваком). Договорът на Виваком 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 Виваком – [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 предоставената 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 ползваните 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 произтичат 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. (Изм., в сила от 29.03.2012 г.) Заявяване

Абонатът или негов упълномощен представител подписва Заявление/Договор по образец на Vivacom, в което се определят видът и срокът на Услугата, избрани от 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 такова е подписано 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 легитимира със служебна карта. Специалистът конфигурира само предварително заявения брой и вид услуги. При инженерното инсталиране на Услугата инженерът се задължава да не уврежда помещенията на абоната, както и движимите вещи, намиращи се в тях. Преди да напусне адреса, специалистът трябва да покаже на абоната как работи инсталираната 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 се 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 пререгистрирани или регистрирани в Търговския регистър, документ за регистрация по БУЛСТАТ (ако е приложимо) и/или регистрацията по ДДС, пълномощно, в случаите, когато Заявлението-Договор не е подписано от представляващия юридическото лице. (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 монтажни дейности и други необходими за инсталиране на услугата действия, на заявления за предоставянето ѝ адрес.

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

2.2.1. (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, представителят на Vivacom предава оборудването на лицето, което е осигурило достъп, като записва трите му имена и данните от личната карта в констативния протокол.

2.2.2. 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.

2.2.3. (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.

### 2.3. Ограничения при ползването на Услугата

2.3.1. Услугата, предоставяна от Vivacom, позволява достъп до Интернет на крайни абонати.

2.3.2. (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 Договора 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 изричното си съгласие Договорът да влезе в сила незабавно след подписването му, в случай, че съгласно условията на този договор Vivacom предоставя крайно устройство.

3.1.2. (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 т.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 т.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. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) 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 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. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Оборудване, което абонатът трябва да осигури:

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. (Изм. в сила от 30.11.2012 г.) 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. 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 неизправността.

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

5.3.1 *Виваком има право да ограничи достъпа до част от услугите или да прекрати индивидуалния договор при констатирани нарушения на договорни задължения от страна на Абоната към Виваком, в случай че Абонатът не е преустановил нарушението в подходящ срок, посочен от Виваком.*

5.3.1.1 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 заменяне 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 вреди;

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

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 т.2.4. от тези Общи условия.

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

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

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

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

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

5а.5. Vivacom 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 Vivacom извършва управление на трафика съгласно изискванията на действащото законодателство.

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

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

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

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

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. Vivacom 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. Vivacom не носи отговорност за влошено качество на услугата, породено от независещи от Vivacom 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 използвани 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 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.

6.5.2.2 *Сметките се издават на името на Абоната и се изпращат на адреса, определен в индивидуалния договор, и/или електронния адрес, изрично посочен от Абоната, и/или чрез други средства за комуникация, посочени в тези общи условия или в индивидуалния договор. Ако Виваком е осигурило алтернативен достъп, включително в електронен вид, до*

*месечните сметки за ползваните услуги, неполучаването на сметките по предходното изречение не освобождава абоната от задължението за плащане в определения срок.*

6.5.3. 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 заплащане 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 предлаганите услуги, всички действащи тарифни планове, такси за поддръжка, ценови листи на предоставяно оборудване, начини на плащане (разлики в разходите, произтичащи от различните начини на плащане – ако има такива разлики), спецификация на услугата – всички неразделна част от настоящите Общи условия, на официалната си уеб страница: [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg).

## 6.6. Неплащане

В случай, че абонатът не е платил за Услугата в 18 (осемнадесет) дневен срок след определената за плащане дата, Vivacom 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. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Промяна на цените

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

6.7.1.1. *Цените на предоставените услуги могат да бъдат променени като бъдат уведомени засегнатите потребители поне 1 (един) месец преди влизане на промяната в сила. В случай че Виваком увеличи цените на предоставяните услуги, потребителите, за които се отнася увеличението, имат право в срок от 1 (един) месец, считано от датата на уведомлението от Виваком, писмено да прекратят без неустойки съответния договор;*

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 (ИПЦ, предходният месец = 100), натрупан за периода след последното определяне на съответната цена. С приемане на Общите условия Абонатът се съгласява с методиката за корекция на цените, извършена при условията на настоящата т. 6.7.2. В този случай т. 6.7.1 не се прилага.

## 7. Промяна на ползваната Услуга Vivacom TooWay

#### 7.1. (Изм. в сила от 30.11.2012 г.) Промяна от един вид Услуга към друг

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 избраната 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. (Изм. в сила от 30.11.2012 г.) 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, като се дължи 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 и неустойките за едностранно предсрочно прекратяване на договора по инициатива на абоната.

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

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 изричното писмено съгласие на абоната.

#### 7.4. Заместване на страна по Договора

Без предварително писмено съгласие за това от другата страна, никоя страна няма право да прехвърля всички или дори само отделни свои права и задължения по договора за ползване на Vivacom TooWay услуги. Прехвърлянето на всички или отделни права и задължения по този договор в рамките на предприятие, към което Vivacom принадлежи, или на организация-правоприемник по силата на сливане или вливане, не изисква съгласието на другата страна.

### 8. Прекратяване на предоставянето на Услугата

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

Абонатът може да иска прекратяване на Договора и на предоставянето на Услугата, без да обосновава причините за това, като подаде във Vivacom 30-дневно писмено предизвестие за прекратяване преди изтичането на първоначално уговорения между страните срок или срока, за който е продължен Договорът (при условията на т.3.4.1 от Общите условия). В този случай абонатът заплаща на Vivacom сумата определена по реда на т.8.3. Vivacom прекратява предоставянето на Услугата с изтичане на срока на горепосоченото писмено предизвестие.

8.1а. (изм. в сила от 01.08.2016 г.) Абонатът има право да прекрати договора без да дължи неустойки с писмено предизвестие в случай на значително и непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните и договорените показатели за скорост на интернет услугата, установено с одобрен от Комисия за регулиране на съобщенията механизъм за наблюдение, като несъответствието трябва да е предизвикано от Vivacom. Абонатът може да прекрати договора като изпрати писмено предизвестие до Vivacom, в което посочи в какво се състои неизпълнението и даде подходящ срок за отстраняването му. В случай че Vivacom не е изпълнило 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. Претенции 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;
- д. (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 незаконни 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 т. 5.3, продължили повече от срока за отстраняване по т. 5.2, 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.

8.2.4. Разпоредбата на т. 8.2.3 е приложима, само ако абонатът е уведомил Vivacom, че не е бил в състояние да ползва Услугата и са налице основанията по т. 8.2.3.

8.3. (Изм. в сила от 13.01.2015 г.) Отговорност на абоната

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

- а) шесткратния размер на месечните абонаменти за услугите на срочен абонамент по техния стандартен размер без отстъпка – ако прекратяването е настъпило до 30 април 2015 г. включително;
- б) трикратния размер на месечните абонаменти за услугите на срочен абонамент по техния стандартен размер без отстъпка – ако прекратяването е настъпило на или след 1 май 2015 г. В тази хипотеза, в допълнение на неустойката за предсрочно прекратяване абонатът дължи на Vivacom и възстановяване на част от стойността на отстъпките от абонаментните планове и от пазарните цени на устройствата (закупени или предоставени на лизинг), съответстваща на оставащия срок на договора.

8.4. Изключения

Абонатът няма да дължи на Vivacom заплащане на оставащите месечни вноски до изтичането на минималния срок на Договора (12 или 24 месеца) в случаите по т.8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.8 и 8.5.9.

8.5. 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:

8.5.1. При взаимно съгласие на двете страни;

8.5.1.1 *Едностранно, от Виваком с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие:*

*в) при неплащане в срок на сметки или при системно закъснение в плащанията на дължимите суми, в случай че абонатът не заплати задълженията в срока на 30 дневното предизвестие.*

8.5.2. *При предоставяне на неверни данни, на подправени документи или на документи с невярно съдържание, в резултат на което Абонатът не може да бъде надлежно идентифициран или в случай че Абонатът не е отстранил нарушението в подходящ срок, посочен от Виваком.*

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

8.5.3. В резултат на действия или актове на компетентни държавни органи, които водят до ограничаване правомощията или функциите на която и да и 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 абонатът 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.) Едностранно от страна на Vivasom при забавяне на дължимо плащане от страна на абоната;

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

8.5.8. Едностранно, с писмено уведомление 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;

8.5.9. 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. 5.2. Системно неизпълнение е налице, когато неизпълнението е допуснато повече от три пъти по време на договорения 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 абонатът има право едностранно да прекрати договора си с Vivasom, без да дължи неустойки по него, освен ако:

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

- при подписване на договора, Vivasom 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 Vivasom, в който договорът е подписан, респективно при търговския представител, подписал договора от името на Vivasom. В случай, че услугата е била заявена чрез интернет канала за продажби, прекратяването на договора може да стане по начина на заявяване на услугата или на кратък номер на „Обслужване на клиенти” 123.

## 9. Общи положения

9.1. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Всички спорове, възникнали във връзка с действителността, изпълнението, тълкуването или прекратяването на индивидуалния договор, ще бъдат решавани от страните в добронамерен тон чрез преговори, консултации и взаимноизгодни споразумения, а при непостигане на съгласие—или от Арбитражния съд за търговски и потребителски спорове към Сдружение „Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове”, гр.София при условията на неговия Правилник, или от съответния държавен съд при условията на ГПК, по избор на ищеца (страната, поискала решаване на спора). В случай, че ищецът подаде исковата си молба пред Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове към Сдружение „Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове”, гр.София, страните се съгласяват спорът да се реши

еднолично от арбитър от списъка на арбитрите, като арбитърът ще се определи от Председателя на арбитражния съд.

9.1а. (изм. в сила от 01.08.2016 г.) Дейността на Vivacom 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 Vivacom, 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>. Vivacom не се ангажира да ползва посочените органи.

9.2. Тълкуването на Договора между страните ще се извършва при следния ред на предпочитание: Заявлението-Договор за ползване на Услугата Vivacom TooWay, констативен протокол за предоставяне на техническо оборудване и инсталиране 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 предизвестие/ уведомяване ще се счита писмо с обратна разписка или факс.

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

10.1. Когато изпитва проблем с ползването на услугите, Абонатът/Ползвателят следва незабавно да уведоми Vivacom 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, 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 [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.

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

## 11. Лични данни

11.1. При и по повод сключването и изпълнението на индивидуален договор с Абонат – физическо лице, Виваком може да събира следните лични данни, съгласно предвиденото в Закона за електронните съобщения:

11.1.1. За целите на идентификация, осигуряване на точността на данните, както и за предотвратяване на злоупотреби:

- три имена, единен граждански номер и адрес, а за чуждестранни лица - личен номер;
- информация, необходима за допълнителната идентификация на Абоната, когато индивидуалният договор се сключва непряко;

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

11.1.2. данни за контакт с Абоната по електронен път; освен за връзка с Абоната, Виваком може да използва тези данни за изпращане на съобщения за маркетинг и реклама на негови собствени сходни продукти или услуги, като дава възможност на всеки Абонат безвъзмездно и по лесен начин да изрази несъгласие в момента на сключване на индивидуалния договор и след това;

11.1.3. други данни, необходими за предоставяне на услугите.

11.2. Съгласно Закона за електронните съобщения, при предоставяне на услуги на Абонат – физическо лице - Виваком може да обработва и следните данни:

- трафични данни – данни, необходими за предоставяне на електронни съобщителни услуги, за таксуване, за формиране на сметките на Абоната, както и за доказване на тяхната достоверност;
- подробна писмена информация за ползваните услуги заедно с първичен счетоводен документ.

11.3. При и по повод сключване на индивидуални договори и предоставяне на услуги Виваком обработва личните данни за Абонат – физическо лице, в качеството си на администратор по смисъла на Регламент (ЕС) 2016/679 на европейския парламент и на съвета от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните или ОРЗД).

11.4. Обработването на лични данни от страна на Виваком се осъществява под надзора на Комисия за защита на личните данни (КЗЛД) – София 1592, бул. „Проф. Цветан Лазаров“ № 2.

11.5. Абонатът – физическо лице – има следните права по ОРЗД:

- Информираност във връзка с обработването на личните му данни;
- Достъп до личните му данни, в което обаче не се включва правото на получаване на копия на документи или на други носители с обработваните лични данни;
- Коригиране на личните му данни, ако са неточни;
- Изтриване на личните му данни;
- Ограничаване на обработването на личните му данни;
- Възражение спрямо обработването на личните му данни, когато същото се извършва на основание легитимен интерес;
- Право на защита по съдебен или административен ред (пред КЗЛД), в случай че правата му по ОРЗД са били нарушени.

11.6. Виваком поддържа и предоставя на Абонатите – физически лица – пълна и актуална информация във връзка с обработването на лични данни на Абонатите – физически лица – в Политиката за поверителност и защита на личните данни, обработвани във „Виваком България“ ЕАД при и по повод предоставянето на електронни съобщителни услуги (“Политика”), публикувана на интернет страницата на дружеството, секция Лични данни. Виваком се задължава да публикува на интернет страницата си актуалното съдържание на Политиката при всяко нейно изменение. В Политиката са описани:

- категориите лични данни, както и съответните цели за тяхното обработване;
- правните основания за обработване на лични данни;
- информация за източника на личните данни – в случай че Виваком получава данни от трети лица;
- съществуването на автоматизирано вземане на решения, включващо профилиране;
- сроковете за съхранение на лични данни или критериите за тяхното определяне;
- получателите или категориите получатели на лични данни;
- координатите за връзка с Виваком и определеното от него длъжностно лице по защита на данните;

- *условията и начините за упражняване на правата по ОРЗД, в това число за правото на жалба до КЗЛД;  
друга информация, предвидена в ОРЗД.*

Директор „Продукти и услуги“