

## ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА VIVACOM TV

(в сила от 01.09.2023 г. и приложими за абонати, сключили договор между 15.11.2019 г. и 12.04.2021 г.)

Настоящите Общи условия за предоставяне на Услугата Vivacom TV са изготвени от “Виваком България” ЕАД (Виваком), със седалище и адрес на управление: гр. София, бул. „Цариградско шосе” 115И, ЕИК 831642181. Договорът на Виваком 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 Виваком – [www.vivacom.bg](http://www.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 Виваком 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 Виваком, 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 Виваком или оторизиран дистрибутор на Виваком 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 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.

#### 1.2. Срок за инсталиране

Виваком 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 Виваком да инсталира Услугата се погасява незабавно.

1.3. Инсталиране на Услугата Виваком 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 Vivascom 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 Виваком се счита за прекратен.

## 2. Предварителни задължения на Абоната

### 2.1. Предоставяне на информация

Преди подписването на Заявлението/Договор за ползване на Услугата Виваком IPTV, Абонатът 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.

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. Констативен протокол за предоставяне на услугата и техническото оборудване

2.2.1. 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 Vivascom TV, както и Заявление/Договор за ползване на услугата Vivascom TV, в случаите, когато Услугата е заявена по телефон или чрез интернет страницата на Виваком. 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 Виваком 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 документите, които се изискват за предоставяне на Услугата.

2.2.3. Когато Абонатът или упълномощено от него лице не е осигурило достъп на инженер на Виваком за инсталиране на Услугата в уговореното за това време, Договорът се прекратява без предоставяне на допълнителен срок за изпълнение и Виваком 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 Виваком.

#### 2.4. Ограничения при ползването на Услугата

2.4.1. (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. Виваком 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 Виваком 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 Виваком 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 седемдневен срок, 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 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 Виваком 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. Виваком 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 Виваком

- 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 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 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 Виваком 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 Виваком. 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 Виваком. 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 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 (крайно устройство)

5.2.1. Абонатът 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 Абоната и/или на трети лица от същото оборудване.

5.2.2. В случай на кражба или при повреда, причинена от Абоната, Виваком предоставя друго оборудване, като Абонатът 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 Абоната. 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. 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 Виваком, причинени с умисъл или небрежност от страна на Абоната, 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 Абоната на достъп на специалист на 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 заместване или отстраняване на повреди в оборудването, предоставено от Виваком, 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 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 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 Конститутивния 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 Виваком, по телефон или през интернет страницата на Виваком, 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 Виваком 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 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 Абоната, посочени тук, ще се счита за извършено на датата на получаване на пълната сума, посочена в сметката на Абоната, 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 Абоната.

6.6.3. (изм. В сила от 01.09.2023 г.) Виваком ще издаде сметката на Абоната за изискуемото плащане в сроковете по т.6.5.3 всеки месец. 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. Виваком може да определя и други периоди и срокове на отчитане и заплащане на Услугите, за което предварително уведомява абонатите. При уведомяването Виваком съобразява възможността за запазване на 18-дневната продължителност на срока за плащане.

6.6.4. 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).

#### 6.7. Неплащане

(изм. в сила от 01.09.2023 г.) 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 договърът може да бъде прекратен, ако Абонатът не е платил задължението в предоставения допълнителен срок. 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 Виваком 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 публикувани на интернет страницата на Виваком и се предоставят с всяка издадена месечна сметка.

##### 6.9.1. Допълнителни услуги

6.9.1.1. Услугата TV GO предоставя достъп до различни радио и/или телевизионни програми в реално време и други аудио-визуални продукти и функционалности, срещу определена абонаментна месечна цена или единична такава.

6.9.1.2. В допълнение услугата TV GO и платформата за предоставянето ѝ осигуряват възможност за заявяване на съдържание и услуги срещу заплащане на единична цена или отделен абонамент за определен срок. Тези допълнителни услуги се описват в договора за услугата или се обявяват по друг подходящ начин от Виваком.

6.9.1.3. Поръчването и/или абонирането за някои от допълнителните услуги може да се извършва чрез интерактивно меню, управлявано от Потребителя чрез приложението, предоставено от Виваком, и чрез потребителското име и парола, с които се е регистрирал в него или по други, предварително обявени от Виваком начини.

6.9.1.4. Виваком има право да променя съдържанието на предоставяните пакети с телевизионни програми, както и броя и вида на видео съдържанието в пакетите от платформата за Видео по поръчка. Виваком ще уведоми Потребителя за промените чрез интернет сайта си и рекламни материали.

##### 6.9.2. Условия за достъпност и съвместимост на услугата TV GO

6.9.2.1. Виваком предоставя на потребителите актуална информация относно техническите изисквания за нормална работа на приложението за достъп до услугата, необходимата свързаност и оборудване, с които следва да разполага потребителя.

6.9.2.2. Посочената информация се публикува и актуализира на интернет страницата на Виваком.

6.9.2.3. Услугата Vivacom TV GO е базирана на разпространение на стрийминг сигнал през интернет, което осигурява достъпност до услугата в рамките на територията на държави-членки на Европейския съюз, навсякъде където потребителят има мобилен и/или фиксиран достъп до високоскоростен интернет, осигуряван от използвания от него доставчик.

6.9.2.4. Минималните параметри на широколентова свързаност, която може да поддържа

необходимата скорост за обмен на информационните потоци, се описват на интернет страницата на Виваком.

6.9.2.5. 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.

6.9.2.6. Някои от функциите на услугата (като *swipe* – прехвърляне на сигнала от ползваното мобилно устройство към телевизионен приемник и обратно) са достъпни само при ползване на определена друга услуга на Виваком (като Виваком IPTV), съгласно характеристиките на услугата посочени в договора и/или на интернет страницата на Виваком.

6.9.2.7. Услугата може да се ползва на няколко, ограничени на брой, крайни устройства, съгласно условията посочени в договора и/или на интернет страницата на Виваком. Потребителят може да променя регистрираните от него крайни устройства в рамките на максимално допустимия брой, по своя преценка.

6.9.3. Ограничения за ползване на услугата TV GO.

6.9.3.1. Потребителят няма право да препродава или предоставя под каквато и да е форма ползването на услугата TV GO и/или предоставеното от Виваком приложение на трети лица.

6.9.3.2. Потребителят 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 TV GO за търговски цели като гарантира, че тя ще се ползва в помещения с ограничен достъп, предназначени за трайно ползване от конкретни физически лица.

6.9.3.3. С действието по заявяване на услугата TV GO Потребителят се съгласява и приема, че услугата TV GO 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, пансиони, затвори, болници, частни клиники и други подобни функционални структури (всяко “място, обитаемо от много хора”), които приемат телевизионните канали, видео съдържание и приложения, включени в услугата TV GO.

6.9.3.4. Потребителят няма право да записва на други устройства и/или носители съдържание, предоставяно чрез TV GO платформата, както и да го изменя и разпространява допълнително по какъвто и да било начин.

6.9.3.5. Услугата TV GO е предназначена за ползване в България и при временно пребиваване в други държави членки на Европейския съюз (ЕС) на Потребител, постоянно пребиваващ в България, съгласно условията на Регламент (ЕС) № 2017/1128 на Европейския парламент и на Съвета от 14 юни 2017 г. За потребители, които не пребивават постоянно в България, услугата може да бъде ограничена за достъп само на територията на страната. При наличие на основателни причини да се приеме, че потребител е променил постоянното си пребиваване извън България, услугата може да бъде ограничена.

6.9.3.6. Достъпността до услугата TV GO е в зависимост от параметрите на мрежата в конкретния момент и място за ползване на Услугата. Виваком не ограничава, но и не гарантира възможността за достъп и качеството на услугата, при ползване на същата от територията на други държави членки на ЕС.

6.9.3.7. При ползване на услугата TV GO на територията на други държави членки на ЕС е възможно за достъпа до и за използването на услугата TV GO към Потребителите да се прилагат такси, дължими на операторите на електронни съобщителни мрежи, използвани за достъп до TV GO.

6.9.3.8. Ползване на услугата TV GO извън територията на ЕС е забранено. При констатиране на такова ползване, абонаментът за услугата може да бъде прекратен от страна на Виваком,

съгласно условията по същия.

#### 6.9.4. Спиране и прекратяване на предоставянето на услугата TV GO

6.9.4.1. Временно спиране на предоставянето на услугата TV GO Виваком си запазва правото да спира временно предоставянето ѝ в следните случаи:

6.9.4.2. Планирани профилактични ремонти или мероприятия с цел оптимизиране на качествени параметри на услугата TV GO и аварийни ремонти;

6.9.4.3. 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;

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

6.9.4.6. Когато Потребителят ползва услугата TV GO по начин, който затруднява или пречи на нормалната работа на други потребители на Виваком или им причинява вреди;

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

6.9.4.8. Когато Потребителят предоставя услугата TV GO на трети лица или извърши друго нарушение на ограниченията по тези Общи условия.

6.9.4.9. 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.

6.9.4.10. При временно спиране на услугата TV GO поради причини за които Виваком е отговорно, за период по-дълъг от 8 часа, месечният абонамент, дължим от Потребителя за ползването ѝ, се намалява с пропорционалната част от абонамента, съответстваща на дните, през които не е предоставяна услугата TV GO. В тези случаи един месец се счита за 30 (тридесет) календарни дни. Тази точка е приложима, само ако Потребителят е уведомил Виваком, че не е бил в състояние да ползва услугата TV GO.

6.9.4.11. Виваком не дава никакви други гаранции, които не са изрично предвидени в тези общи условия, относно информация, съдържание, услуги, функционирането и възможностите за достъп до услугата.

6.9.4.12. Виваком не отговаря за съдържанието на препредаваното съдържание, осигурявано от трети лица.

6.9.4.13. Виваком не носи отговорност, ако при нарушения на работоспособността на програмното или техническото осигуряване на други оператори в Интернет или на телекомуникационните връзки в страната, регистриран Потребител не може да ползвачастично или напълно възможностите на услугите, предоставяни в Портала на Виваком.

#### 6.9.5. Интелектуална собственост

6.9.5.1. Съдържанието на Услугата и приложението за достъп до нея са обект на права на интелектуална собственост на Виваком или на трети лица.

6.9.5.2. Съдържанието включва, но не се ограничава до всякакви текстове, изображения, музикални и аудио-визуални произведения, дизайн, лога, подредба, технологии и др.

6.9.5.3. Използваните в услугата TV GO търговски марки, лога и наименования са интелектуална собственост на съответните им притежатели.

6.9.5.4. Услугата е предназначена за ползване само на територията на Република България и при временно пребиваване в друга държава членка на ЕС.

6.9.5.5. Виваком е единствен носител на правото да разпространява звукозаписи и аудио-визуални произведения чрез Услугата. Всяко копиране и разпространение на записите и аудио-визуалните произведения, доколкото не е изрично разрешено в настоящите Общи условия, е нарушение на Закона за авторското право и сродните му права и други

приложими нормативни актове и подлежи на съответни санкции.

6.9.5.6. Виваком предоставя единствено неизключително, непрехвърлимо право за лично ползване, включващо възпроизвеждане на съдържанието само на устройства за лична употреба, като не се предоставят никакви права освен тези за лично ползване.

## 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 Виваком 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 Виваком 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 Виваком.

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 Виваком с писмено известие един месец предварително желанието си за прекратяване и върне в посочения едномесечен срок предоставеното оборудване, приемника за сателитна телевизия (пълен комплект) и смарт картата. Виваком 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 Виваком. 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 Виваком сумата, определена по реда на т.8.4.1.

8.2. Връщане на оборудването Абонатът 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 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 Виваком;

г. (изм. В сила от 01.09.2023 г.) Повреди по мрежата за пренос на телевизионните и радио-програми на други оператори, 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 Абонатите, 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;

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 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 Виваком, 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 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, 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 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.

В допълнение на неустойката за предсрочно прекратяване абонатът (физическо или юридическо лице) дължи на Виваком 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 Виваком 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. (изм. В сила от 01.09.2023 г.) Едностранно, с 30 дневно предизвестие от страна на

Виваком при забавяне на плащане от страна на Абоната след определения срок за плащане; 8.6.7. (изм. В сила от 01.09.2023 г.) Едностранно, от страна на Виваком, в случай, че Абоната не е отстранил нарушението на някое от другите си задължения в подходящ срок, посочен от Виваком;

8.6.8. Едностранно, от страна на Виваком, при липса на техническа възможност за предоставяне на Услугата. Виваком 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 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 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 взаимноизгодни споразумения, а при непостигане на съгласие - от съответния държавен съд при условията на ГПК.

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

Ако спор, отнесен към Виваком, 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>. Виваком 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 Vivasom TV, констативен протокол за предоставяне на техническо оборудване и инсталиране на Услугата, заявки за предоставяне на допълнителни услуги към услугата Vivasom TV (ако има такива), Общи условия за предоставяне на услугата Vivasom 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 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 предприятията 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.

11. (Нова, в сила от 01.09.2023 г.) Лични данни

Обем лични данни

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

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

три имена, единен граждански номер и адрес, а за чуждестранни лица - личен номер; информация, необходима за допълнителната идентификация на потребителя или крайния ползвател, когато индивидуалният договор се сключва неприсъствено;

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

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

други данни, необходими за предоставяне на услугите.

Съгласно Закона за електронните съобщения, при предоставяне на услуги на потребителите – физически лица - Виваком може да обработва и следните данни:

трафични данни – данни, необходими за предоставяне на електронни съобщителни услуги, за таксуване, за формиране на сметките на потребителите, както и за доказване на тяхната достоверност;

данни, необходими за изготвяне на данъчни фактури, детайлизирани сметки и детайлизирани справки;

Права на потребителите – субекти на данни

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

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

2.

Потребителите – физически лица – имат следните права по ОРЗД:

Информираност във връзка с обработването на личните им данни;

Достъп до личните им данни, в което обаче не се включва правото на получаване на копия на документи или на други носители с обработваните лични данни;

Коригиране на личните им данни, ако са неточни;

Изтриване на личните им данни;

Ограничаване на обработването на личните им данни;

Възражение спрямо обработването на личните им данни, когато същото се извършва на основание легитимен интерес;

Право на защита по съдебен или административен ред (пред КЗЛД), в случай, че правата им по ОРЗД са били нарушени.

Виваком поддържа и предоставя на потребителите – физически лица – пълна и актуална информация във връзка с обработването на лични данни на потребителите – физически лица – в „Политика за поверителност и защита на личните данни, обработвани във „Виваком България“ ЕАД при и по повод предоставянето на електронни съобщителни услуги“ (“Политика”), публикувана на [vivasom.bg](http://vivasom.bg), като при всяко изменение на Политиката Виваком се задължава да публикува нейното актуално съдържание на интернет страницата си. В Политиката са описани:

категиите лични данни, както и съответните цели за тяхното обработване;

правните основания за обработване на лични данни;

информация за източника на личните данни – в случай че Виваком получава данни от трети лица;

съществуването на автоматизирано вземане на решения, включващо профилиране;

сроковете за съхранение на лични данни или критериите за тяхното определяне;

получателите или категориите получатели на лични данни;

координатите за връзка с Виваком и определеното от него длъжностно лице по защита на данните;

условията и начините за упражняване на правата по ОРЗД, в това число за правото на жалба до КЗЛД;

друга информация, предвидена в ОРЗД.

Директор „Продукти и услуги“