

Правила за онлайн пазаруване през vivasom.bg

Общи положения

1. Пазаруването през уеб сайта на Vivasom е възможно за следните категории клиенти:

Ако сте частен клиент и използвате наши услуги от повече от 9 месеца, трябва да се регистрирате* в My Vivasom. Така ще можете да се възползвате от офертите на сайта, да заявявате промяна за Вашите съществуващи услуги или да заявите преносимост на мобилен номер от друг оператор в мрежата на Vivasom.

Ако сте частен клиент и използвате наши услуги за период до 9 месеца, включително, но нямате регистрация в My Vivasom, може да влезете като гост, за да закупите мобилна услуга или да заявите преносимост на мобилен номер от друг оператор в мрежата на Vivasom с активация на мобилна услуга от Vivasom.

Поръчка може да бъде направена и без да използвате наши услуги и да имате регистрация в My Vivasom, но само за аксесоари, устройства на свободна продажба, активиране на нова абонаментна мобилна услуга, активиране на EON, преносимост на номер и закупуване на е-винетки.

*Може да се регистрирате в My Vivasom на <https://www.vivasom.bg/online/bg/register>.

2. Плащането на поръчка, когато е приложимо, се извършва по един от следните начини: онлайн с банкова карта, в брой при доставка, с пощенски и банков паричен превод.
3. При поръчка за активиране или промяна на услуги условията влизат в сила след подписване на договора за услуга, доставен от куриер до адрес.
4. При поръчка за преносимост на мобилен номер от друг оператор в мрежата на Vivasom с активация на мобилна услуга от Vivasom договорът влиза след подписване на заявление за преносимост и договор, доставени от куриер на адрес, и успешно реализиране на преносимостта. Ще получите SMS веднага след като номерът бъде пренесен в мрежата на Vivasom. Детайли за процедурата по преносимост са налични в приложимите [Общи условия](#) и заявлението за преносимост, което ще получите от куриера.

Избор на продукт/услуга

5. От сайта на Vivasom можете да стартирате онлайн покупка на мобилна услуга (план), промяна на действаща мобилна услуга, закупуване на устройство с еднократно плащане или на лизинг, закупуване на е-винетка, преносимост на мобилен номер от друг оператор, като изберете бутон „Купи“ и следвате стъпките от процеса.
6. Можете да закупите устройство самостоятелно или с мобилен план от Vivasom. Необходимо е да посочите избора си: нов план, смяна на план или без договор. При смяна на мобилен план трябва да посочите номера на услугата, за която искате да

- направите промяна. При избор на устройство с мобилен план трябва да маркирате цена на лизинг или цена за еднократно плащане.
7. Можете да изберете мобилен план самостоятелно или в комбинация с устройство.
 8. Имате възможност да добавите в кошницата няколко продукта или комбинации от мобилен план и устройство. С една поръчка можете да заявите само едно устройство на лизинг.
 9. Можете да заявите преносимост на мобилен номер от друг оператор към мрежата на Vivacom, като попълните онлайн формата за заявка, при следните условия:
 - 9.1. За да заявите преносимост на мобилен номер, е необходимо да сте физическо лице, титуляр на номера в даряващия оператор и SIM картата с този номер в момента да е поставена във Вашето устройство, тъй като Vivacom ще Ви изпрати код за верификация.
 - 9.2. Ако заявите преносимост и сте нов клиент или имате активни услуги на Vivacom за период до 9 месеца, включително, можете да заявите преносимост на до 5 мобилни номера, като за всеки номер трябва да създадете отделна заявка в тази форма.
 - 9.3. Не може да пренасяте номера на предплатена услуга чрез онлайн формата.
 - 9.4. Ако заявите преносимост, не може да закупите устройство към същата заявка. Имате възможност да закупите устройство в магазин на Vivacom до 30 дни след реализиране на преносимостта.
 10. След добавяне на избрания продукт в кошницата можете да преминете към преглед на Вашата поръчка в „Моята кошница“. Тя съдържа информация за избраните продукти, продължителността на договора на услугата, единичните цени на продуктите, общата сума от месечни такси и общата сума за плащане онлайн или при доставка.

За да продължите с поръчката, е необходимо да въведете своите „My Vivacom“ потребителско име и парола. Поръчка може да бъде направена и без регистрация от всички частни клиенти, но само за аксесоари, устройства на свободна продажба, активиране на нова абонаментна мобилна услуга, активиране на EON, преносимост на номер и закупуване на е-винетки.
 11. В определени случаи ще бъде извършена кредитна проверка, преди да продължите с поръчката. Възможно е да поискаме съгласието Ви за обработка на допълнителни данни, което не е задължително, но може да доведе до определяне на различни условия за първоначален депозит или първоначална вноска при заявяване на устройство на лизинг. Проверката се извършва съгласно политиката за кредитна проверка на Vivacom, публикувана на vivacom.bg. Ако за извършване на проверката е необходимо да изчакате, ще получите допълнително съобщение (e-mail или SMS) след приключването ѝ.

Въз основа на кредитната оценка ще получите финалната ни оферта за избраните от Вас услуги и устройства.
 12. Като следвате указанията на екрана, попълнете или изберете приложимите опции за клиентски номер, метод на плащане, данни за контакт, адрес за доставка и други.
 13. След преминаване на всички стъпки от поръчката ще преминете към финалния екран за потвърждение на поръчката, на който е обобщена информацията за заявените услуги и устройства, единичните и общата им цена, срок на договора, сумите които ще трябва да заплатите онлайн или при доставката.

Потвърждение/отказ на поръчката

14. С избор на финалния бутон „Завърши поръчката“ направената поръчка ще бъде изпратена за обработка. Ако се изисква предплащане на определена сума, при избор на метод за онлайн плащане, ще се зареди страница за извършване на плащането.
15. Ще получите e-mail съобщение на посочения от Вас e-mail адрес за контакт, съдържащ детайли на направената от Вас поръчка.

Получаване на пратка с куриер

16. Потвърдената поръчка ще бъде изпратена на посочения от Вас адрес с безплатна доставка от куриер на Econt Express:

- до 48 ч. в работни дни за всички населени места
- пратки, приети в петък, се доставят в понеделник.

Информация за населени места с офиси на Еконт, можете да намерите на <http://www.econt.com/offices/>.

17. При посещение на адреса, ако отсъствате, куриерът ще позвъни на посочения в товарителницата телефон, за да уточни доставката.
18. Статусът на доставката на Вашата поръчка можете да следите в системата на Econt Express на адрес: <http://www.econt.com/tracking/> или в профила Ви в My Vivacom.

Приемане/отказ на доставка

19. При доставка на поръчката куриерът ще изисква документ за удостоверяване на самоличността на получателя и ще сравни данните с тези, посочени в товарителницата.
20. Ако пратката съдържа Договор за услуга, той ще Ви бъде предоставен за подпис в два екземпляра. Подписването на договора има правно обвързваща сила и сделката се счита за сключена.
21. Ако сте заявили преносимост на номер, пратката ще съдържа и заявление за преносимост, което е необходимо за стартиране на процедурата по преносимост между двата оператора.
22. Ваше задължение е да се запознаете с всички предоставени документи, получени от куриера, преди да потвърдите желанието си с Вашия подпис.
23. Когато поръчката включва първоначално плащане на устройство, депозит или други и сте избрали плащане при доставка, е необходимо да заплатите съответната сума на куриера.

Активиране на услуга

24. Новите услуги или промените по съществуващи такива ще бъдат активни в срок до 24 часа от подписване на договора от Ваша страна. Спецификите при активацията на пренесена мобилна услуга е описана в т.4 от настоящите Правила.
25. Ако сте заявили преносимост на мобилен номер от друг оператор в мрежата на Vivacom:
25.1. Имате възможност да изберете кога да стартира процедурата по преносимост - от момента на подаване на Заявлението за преносимост или 7 календарни дни след подаване на Заявлението за преносимост.

- 25.2. Ще получите кратко текстово съобщение (SMS), за да Ви уведомим за реалната дата на преносимост.
- 25.3. Новата Ви карта ще бъде активирана между 9:00 и 17:00 часа на датата на пренасяне. Всички обаждания към номера от мрежата на стария Ви мобилен оператор ще бъдат пренасочени към мрежата на приемащия оператор и старата Ви карта ще бъде деактивирана.
26. В зависимост от датата на активация на услугата Вие получавате пропорционален брой включени услуги спрямо дните, оставащи до датата на издаване на 1-вата фактура. След изчерпване на включените услуги потреблението Ви се таксува спрямо тарифния план.
27. Вашата фактура ще се издава на една и съща дата всеки месец. Датата се определя от датата на фактуриране на услугите по същия Клиентски номер.
28. Първата фактура се издава на 1-вата дата на отчетния Ви период след активация и включва частичен месечен абонамент за периода от датата на активация до датата на отчетния период; пълен месечен абонамент за следващия месец и сумите за всички използвани услуги от датата на активация до датата на отчетния период. Срокът за плащане на фактурата Ви е 18 дни от датата на издаване.
29. Ако промяната на мобилен тарифен план е през текущия Ви отчетен период, а не на последна дата на отчетния период, започвате да използвате новия мобилен тарифен план в 00:00 ч. на деня, следващ промяната на тарифа. Ако сте използвали повече от пропорционалните включени услуги по старата тарифа, те ще Ви бъдат таксувани според стария тарифен план и няма да бъдат приспаднати от включените услуги по новия след влизането му в сила. Потреблението, осъществено в деня на активиране на промяната на мобилния тарифен план, ще се таксува според стария тарифен план. По новия мобилен тарифен план получавате пропорционални включени услуги от датата, в която е влязъл в сила, до следващата отчетна дата.

Отказ от поръчка

30. Ако сте частен клиент, имате право да се откажете от поръчката в 14-дневен срок от подписване на доставения договор и/или доставка на заявената от Вас стока.
31. Отказът може да се направи в My Vivacom от секция Поръчки или като подадете писмено искане.
32. Ако сте заявили преносимост на мобилен номер от друг оператор в мрежата на Vivacom с активация на мобилна услуга от Vivacom можете да:
- 32.1. се откажете от преносимостта не по-късно от края на последния работен ден, предхождащ датата, на която се осъществява преносимостта, като изпратите попълнено Заявление за отказ, част от настоящите Правила, до имейл адрес DSPortin@vivacom.bg
- 32.2. се откажете от договора, включително преносимостта, като подадете писмено искане посочения в документите, предоставени от куриера, ред.
33. Когато сте получили устройство, трябва да върнете същото в 14-дневен срок от датата, на която сте информирали Vivacom за отказа от поръчката, чрез изпращане на устройството по куриер на адрес: п.к. 1231, София, ул. „Петър Панайотов“ № 18 за Е-магазин на Vivacom.
34. Отказаната от клиента в 14-дневен срок услуга се прекратява, ако е била нова, или се деактивира и се връщат условия по предходното споразумение, ако е извършена смяна на план.

35. При отказ в 14-дневния срок от поръчка, включваща услуга, клиентът дължи начисленото потребление от момента на активиране на услугата до прекратяването, както и месечните такси за периода. Ако поръчката е била за продължаване срока и/или промяна на тарифата на съществуваща услуга, след отказа се възстановяват старите условия за ползване на услугата, преди подаване на поръчката.
36. При деактивиране на смяна на план клиентът дължи начисленото потребление и месечните такси, преизчислени спрямо предходния план на клиента от момента на активиране на услугата до прекратяването ѝ.
37. Ако сте извършили плащане преди подаване на отказа, сумата ще Ви бъде възстановена в срок до 14 дни от получаване на отказа, а ако е доставена стока - след връщане на стоката. Сумата се възстановява по банкова сметка посочена от Вас в заявлението за отказ.
38. Ако получено устройство не бъде върнато в срок или бъде върнато в увредено състояние, платените от клиента суми при първоначалната доставка не се възстановяват, а ако то не е изплатено, клиентът ще дължи на Vivacom стойността на устройството.
39. Информация за правото Ви на отказ ще получите като част от документите, доставени от куриера.

Лични данни

40. За изпълнение на Вашата поръчка личните Ви данни ще се обработват съгласно Политиката за поверителност на VIVACOM, по реда в действащото законодателство, за целите на изпълнение на поръчката, за кредитна оценка на клиента с цел получаване на отстъпки, крайни устройства на лизинг и др., както и с цел събиране на дължими от клиента суми.

Гаранционен срок

41. VIVACOM предоставя устройства с необходимите гаранционни документи и гаранция от 24 месеца от доставката на поръчката. Рекламации на устройство се приемат във всички VIVACOM магазини, срещу гаранционна карта и документ за продажбата. Посочените документи ще получите заедно с поръчаното устройство и следва да съхранявате за срока на гаранцията.

Други

42. За неуредените в тези условия въпроси се прилагат условията на индивидуалния договор и Общите условия на VIVACOM за съответните услуги, както и действащото българско законодателство.

Заявление за отказ от преносимост Магазин/Дистрибутор:
Входящ номер:

ЗАЯВЛЕНИЕ ЗА ОТТЕГЛЯНЕ НА ЗАЯВЛЕНИЕТО ЗА ПРЕНОС НА НОМЕР/А

Дата:

ЗАЯВИТЕЛ – ФИЗИЧЕСКО ЛИЦЕ

Трите имена по лична карта: _____ ЕГН: _____
GSM/Телефон: _____

ЗАЯВЕНИ ЗА ПРЕНАСЯНЕ НОМЕРА

Номер

Номерата, за които оттеглям заявлението за преносимост са изрично и изчерпателно изброени в Приложение 1 – неразделна част от настоящото заявление.

Услуги, чрез посоченият/те номер/а към настоящия момент се ползват в мрежата на

ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА ДОСТОВЕРНОСТ НА ДАННИТЕ

- Декларирам, че посочените от мен данни в заявлението са верни и актуални.
- С настоящето заявявам желанието си да оттегля подаденото от мен заявление за пренасяне на гореописаните номер/а в мрежата на
- Уведомен съм, че мога да оттегля заявлението си за пренасяне на номер/а не по-късно от датата, предхождаща датата, на която се осъществява преносимостта.
- Уведомен съм и съм съгласен, че с оттегляне на заявлението за пренасяне на номер/а се прекратява и процедурата за пренасяне на номер/а, посочени в настоящото заявление, като се счита, че е налице автоматично оттегляне на искането и упълномощаването за прекратяване на договора
- В случай на частично оттегляне на заявлението за преносимост, изразявам съгласие, процедурата за преносимост да продължи по отношение на останалите номера, заявени за пренасяне в мрежата на Приемачия доставчик.

ПОТРЕБИТЕЛ / ПРЕДСТАВИТЕЛ

Съгласен съм да предостави необходимите данни, отнасящи се до мен в качеството ми на Абонат/Потребител на за целите на отказ на процеса по пренасяне.

ЗА ВИВАКОМ БЪЛГАРИЯ

ЕАД:
(име, фамилия, подпис, печат)

дата и час:

ЗА ЗАЯВИТЕЛЯ:

(трите имена, подпис)

дата и час:

ПРОДАВАЧ - КОНСУЛТАНТ

Удостоверявам, че Потребителят/ Представителят лично положи подписа си пред мен и че удостовери самоличността си, предоставяйки личен документ.

ЗА ВИВАКОМ БЪЛГАРИЯ

ЕАД:
(име, фамилия, подпис, печат)

дата и час:

ЗА ЗАЯВИТЕЛЯ:

(трите имена, подпис)

дата и час:

Магазин/Дистрибутор:
Входящ номер:

ПРИЛОЖЕНИЕ КЪМ ЗАЯВЛЕНИЕ ЗА ОТТЕГЛЯНЕ ОТ ПРЕНОС НА НОМЕР/А | Дата:

ЗАЯВЕНИ ЗА ПРЕНАСЯНЕ НОМЕРА	
Номер	
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Настоящото приложение е НЕДЕЛИМА част от Заявлението за ОТТЕГЛЯНЕ ОТ ПРЕНОС НА НОМЕР/А В МРЕЖАТА НА	
ПРОДАВАЧ - КОНСУЛТАНТ	

Удостоверявам, че Потребителят/ Представителят лично положи подписа си пред мен и че удостовери самоличността си, предоставяйки личен документ.

ЗА ВИВАКОМ БЪЛГАРИЯ	ЗА ЗАЯВИТЕЛЯ:
ЕАД:	(трите имена, подпис)
...	дата и час:
(име, фамилия, подпис, печат)	
дата и час:	