

**ОБЩИ УСЛОВИЯ (ОУ)
ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА VIVACOM NET**

Договорът на „БТК“ АД (БТК) с Потребителя за предоставяне на Услугата VIVACOM Net (наричан по-долу за краткост „Договор“) включва:

- Тези Общи Условия за предоставяне на Услугата VIVACOM Net, публикувани на уеб страницата на „БТК“ АД www.vivacom.bg и Спецификация на VIVACOM Net услугите и ценова листа, неразделна част от Общите Условия;
- Заявление/Договор за ползване на Услугата VIVACOM Net.

Настоящите Общи условия, част от Договора за предоставяне на Услугата VIVACOM Net („Услугата“), уреждат условията, при които потребителите сключват Договор с БТК за предоставянето на достъп до ИНТЕРНЕТ чрез VIVACOM Net, както и необходимата поддръжка и профилактика на предоставената Услуга. Други услуги освен VIVACOM Net, предоставени върху съществуваща телефонна линия, не са предмет на настоящите Общи Условия.

Общите условия влизат в сила в 30-дневен срок от датата на публикуването им на уеб страницата на БТК www.vivacom.bg и имат действие спрямо всички Потребители, които към датата на влизане в сила на Общите условия използват предоставяната Услуга. Всеки Потребител има право да прекрати индивидуалния Договор без санкции в срок до един месец от влизането в сила на промени в настоящите Общи условия. Последното не се прилага, когато промените в Общите условия произтичат от приложимото законодателство, от акт на компетентен орган или предвиждат по-благоприятни клаузи за Потребителите, както и когато в индивидуалния Договор са включени отстъпки по отношение на съответния Потребител.

Заявлението/Договор за ползване на VIVACOM Net Услуга се подписва от оторизиран служител на БТК или оторизиран дистрибутор на БТК и се предоставя на Потребителя.

VIVACOM NET Услуги

Параметрите на VIVACOM Net услугите и техните цени са описани в Спецификация на VIVACOM Net услугите и ценова листа, които са неразделна част от настоящите Общи Условия и имат обвързваща сила за страните по Договора.

Параметрите на допълнителните услуги VIVACOM Net Voice и VIVACOM Net Eye са описани в Спецификациите на услугите VIVACOM Net Voice и VIVACOM Net Eye, неразделна част от настоящите Общи условия.

1. Предварителни задължения на БТК

1.1. Наличност на Услугата

БТК се задължава да предоставя актуализирана информация за наличността на Услугата и да информира Потребителя за изискванията за съвместимост на оборудването в срок до 7 (седем) дни от подаване на Заявлението/Договор за Услугата.

1.2. Срок за инсталиране

БТК ще положи всички усилия, за да предостави заявената Услуга на Потребителя в най-кратък срок, без това да оказва влияние върху съществуващата телефонна услуга. Срокът за инсталиране на Услугата е 10 (десет) работни дни от датата на подписване на Заявлението/Договор за ползване на Услугата VIVACOM Net.

1.3. Доставка на пакет „Инсталирай сам“

Когато е избрана опцията „Инсталирай сам“, БТК ще положи усилия без закъснение да предостави на Потребителя пакет „Инсталирай сам“ на посочения адрес в уговореното между двете страни време, в рамките на 10 (десет) календарни дни от подписването на Заявление/Договор за ползване на Услугата VIVACOM Net. Всякакви въпроси от страна на Потребителя относно доставката на пакета „Инсталирай сам“ могат да се отправят на телефона за Обслужване на клиенти (123) денонощно, 7 (седем) дни в седмицата.

1.4. Доставка на пакет „Инсталирай сам“ с опция Takeaway

Когато е избрана опцията „Инсталирай сам“ и в поле VIVACOM Net пакет е отбелязан „VIVACOM Net пакет получен (VIVACOM Net Takeaway)“, БТК предоставя VIVACOM Net пакета при попълване и подаване на Заявление/Договор за ползване на Услугата VIVACOM Net.

1.5. Инженерно инсталиране на Услугата

Когато е избрана опцията Инженерно инсталиране на Услугата, БТК ще изпрати инженер на БТК в уговореното време на адреса, като специалистът на БТК при пристигане ще се легитимира със служебна карта. Инженерът на БТК конфигурира само един персонален компютър и само мрежовите настройки, които не включват актуализиране /update/ и конфигуриране на софтуер, операционната система или хардуер. Операционни системи, които не се поддържат от VIVACOM Net не могат да бъдат конфигурирани /VIVACOM Net услугите поддържат Microsoft Windows 95 и следващи, и Apple Macintosh OS 8 и следващи, като тези са предмет на евентуални промени/. При инженерното инсталиране на Услугата инженерът се задължава да не уврежда помещенията на Потребителя, както и движимите вещи, намиращи се в тях. Преди да напусне адреса, инженерът трябва да покаже на Потребителя как работи инсталираната Услуга.

2. Предварителни задължения на Потребителя

2.1. Предоставяне на информация

Потребителят предоставя на БТК достоверна информация и необходимите документи преди подписването на Заявлението/Договор за ползване на Услугата VIVACOM Net. 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.

2.2. Лични данни

Потребителят се съгласява БТК да използва предоставените лични данни с цел доставка и поддръжка на Услугата, както и кредитна оценка на Потребителя. Потребителят се задължава при ползването на услугата VIVACOM NET Eye да не нарушава права на трети лица, включително на тези, заснети от IP камерата, както и да не нарушава действащото законодателство, включително Закона за защита на личните данни.

2.3. Клиенти, които не са абонати на телефонния пост

Потребителят, който не е абонат на телефонния пост, носи отговорност за всички свързани с Услугата претенции от абоната на телефонния пост срещу БТК.

2.4. Констативен протокол за предоставяне на техническо оборудване

- 2.4.1. Потребителят ще бъде на разположение, или при възможност ще упълномощи в писмена форма лице, което да приеме доставката на техническото оборудване и да подпише констативен протокол, на посочения адрес и в уговореното време в случаите на доставка на пакет „Инсталирай сам“ (т. 1.3) или на постоянния адрес, където ще бъде инсталирана услугата VIVACOM Net в случаите на инженерно инсталиране (т. 1.5). В случай, че Потребителят не осигури достъп или изрично не упълномощи физическо лице, което да приеме оборудването и да подпише констативния протокол, представителят на БТК предава оборудването на лицето, което е осигурило достъп като записва трите му имена и данните от личната карта в констативния протокол. При избор на Услуга VIVACOM NET Takeaway (т. 1.4) констативният протокол за доставка на техническото оборудване се подписва при подписване на Заявлението/Договор за ползване на Услугата и получаване на VIVACOM Net пакета. В случай на избор на Услуга VIVACOM NET Takeaway, БТК си запазва правото, в срок до 10 (десет) дни от подписване на Заявлението/договор за Услугата, да уведоми Потребителя посредством SMS на посочен от Потребителя мобилен номер за потребителското име и парола, необходими за ползване на Услугата.
- 2.4.2. Потребителят е съгласен да подпише всички необходими документи, които се изискват за предоставяне на Услугата. В случаите, когато Потребителят е юридическо лице, Потребителят носи отговорност за дължимите суми към БТК във връзка с предоставената Услуга и когато констативният протокол е подписан от служител на Потребителя, намиращ се на посочения адрес.
- 2.4.3. Когато Потребителят или упълномощено от него лице не е осигурило достъп на инженер на БТК за инсталиране на Услугата в уговореното за това време или е отказал подписването на необходимите документи в уговореното време, Потребителят дължи заплащане на инсталационна цена.

2.5. Ограничения при ползването на Услугата

Услугата, предоставяна от БТК, позволява достъп до Интернет на крайни потребители и не е подходяща, нито позволява препродажба или предоставянето ѝ по търговски начин на трети лица. Потребителят се задължава да не препродава или предоставя под каквато и да е форма Услугата на трети лица.

3. Срок на Договора и влизане в сила

3.1. Договорът между Потребителя и БТК за предоставяне на Услугата VIVACOM Net влиза в сила от датата на подписване на Заявлението/Договор за ползване на Услугата VIVACOM Net „Инсталирай сам“.

3.2. Договорът между Потребителя и БТК за предоставяне на Услугата VIVACOM Net влиза в сила от датата на подписване на Констативния протокол във всички други случаи, освен посочения в т.3.1.

3.3. Потребителят е съгласен да използва и заплаща Услугата VIVACOM Net, в зависимост от избраната със Заявлението/Договор за ползване на Услугата VIVACOM

Net опция- безсрочен договор или договор за срок от 12 (дванадесет) или 24 (двадесет и четири) месеца- считано от датата на подписване на Заявлението/Договор в случай по т. 3.1 или на Констативния протокол във всички останали случаи.

3.4. В случай, че в Договора не е посочено друго, след изтичане на изборния със Заявлението/Договор срок, същият автоматично се продължава за нов срок от 1 (един) месец, докато една от страните не уведоми другата с едномесечно писмено предизвестие за намерението си да прекрати ползването на Услугата преди изтичане на първоначално уговорения срок или съответния срок, за който е продължен Договора.

4. Необходимо техническо оборудване

4.1. Изисквания при „Инсталирай сам“ и инженерно инсталиране на Услугата

За да използва Услугата, Потребителят трябва да осигури посочените по -долу изисквания. От Потребителя зависи изпълнението на изискванията за срока на доставка на VIVACOM Net с оглед осигуряването на надеждно функциониране на Услугата.

- Активна аналогова или дигитална телефонна централа с аналогов или дигитален (ISDN BRI) интерфейс;
- Свободен електрически контакт, на разстояние по-малко от 1 м от мястото, където ще бъде инсталирана Услугата;
- Персонален компютър с Ethernet интерфейс (мрежова карта), работещ с Интернет софтуер.

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

- Когато телефонния пост е обикновен (PSTN), линията трябва да завършва с телефонна розетка RJ11.

4.3. Оборудване, което се предоставя от БТК

- Wi-Fi модем и електрически адаптор;
- ADSL сплитер и 2 телефонни кабела за свързване;
- Ethernet кабел за свързване на рутера с компютъра или суича;
- Брошура с инструкции и CD, показващи как се инсталира VIVACOM Net.

За предоставеното от БТК оборудване се изготвя и подписва Констативен протокол. Оборудването, предоставено от БТК, остава собственост на БТК. БТК поддържа конфигурацията на VIVACOM Net оборудването, като на Потребителя не се предоставя достъп да конфигурира сам това оборудване.

5. Задължения на страните след инсталиране на Услугата

5.1. Промяна в предоставените данни

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

5.2. Предоставено от БТК оборудване

- 5.2.1. Потребителят е длъжен да пази предоставеното от БТК електронно оборудване от кражби и да го съхранява от момента на получаването му на място и по начин, гарантиращи надеждно предоставяне на Услугата. БТК не е отговорна за щети, нанесени на имуществото на Потребителя от същото оборудване.
- 5.2.2. В случай на кражба БТК не предоставя друго оборудване, което да замени откраднатото, като Потребителят е отговорен пред БТК за стойността на загубеното оборудване или нанесените му повреди. Изключение са случаите, в които кражбата е установена с акт от съответните български власти и БТК е уведомена за това в рамките на 7 (седем) дни след горепосочения акт. В този случай БТК ще предостави ново оборудване срещу заплащане на стойността му от Потребителя. Потребителят дължи допълнителна инсталационна цена, ако пожелае инженерно инсталиране на новото оборудване.
- 5.2.3. Във всички случаи на загуба или нанесени вреди на оборудването, собственост на БТК, причинени с умисъл или небрежност от страна на Потребителя, последният остава отговорен за тези щети и вреди.

5.3. Неизправности при предоставяне на Услугата

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

5.4. Временно спиране на предоставянето на Услугата

БТК 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 телефонните линии 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. Когато Потребителят използва алтернативно оборудване – до отстраняване на това оборудване и замената му с подходящо оборудване, както и при самоуправно отстраняване на повреди в оборудването, предоставено от БТК от страна на Потребителя;
- 5.4.4. При настъпване на обстоятелства на непреодолима сила до отпадането им;
- 5.4.5. Когато Потребителят ползва Услугата по начин, който затруднява или пречи на нормалната работа на други потребители на БТК или им причинява щети;

- 5.4.6. Когато Интернет не е достъпен от мрежата на БТК до осигуряване на такъв достъп;
- 5.4.7. Когато Потребителят забавя плащането на Услугата повече от 18 (осемнадесет) дни след определената крайна дата на плащане (падежа);
- 5.4.8. Когато Потребителят използва Услугата на повече клиентски потребителски станции, отколкото е посочено в Спецификацията на VIVACOM Net услугите и ценовата листа за съответната VIVACOM Net Услуга.

5.5. Допълнителни услуги VIVACOM NET Eye и VIVACOM Net Voice

БТК предоставя услугите VIVACOM Net Eye и VIVACOM Net Voice при условията за ползване на услугите VIVACOM NET Eye и VIVACOM Net Voice, неразделна част към настоящите Общи условия.

6. Система за отчитане на сметките на Услугата VIVACOM NET

- 6.1. Начална дата за отчитане на сметки при инженерно инсталиране (т. 1.5)

Отчитането на сметки ще започне от датата на подписване на констативния протокол по т. 2.4.1, което предполага, че Потребителят приема, че Услугата е инсталирана, оборудването е поставено на място и Услугата работи правилно.

- 6.2. Начална дата за отчитане на сметки при „Инсталирай сам“ пакети

- 6.2.1. Отчитането на сметки за пакет „Инсталирай сам“ с опция „Takeaway“ (т. 1.4), ще започне от датата на активиране на услугата, но не по късно от 7 (седем) календарни дни след подписване на Заявлението/Договор за ползване на Услугата VIVACOM NET.
- 6.2.2. Отчитането на сметки за пакет „Инсталирай сам“ (т. 1.3) ще започне от датата на активиране на услугата, но не по късно от 7 (седем) календарни дни от подписването на констативния протокол.
- 6.2.3. Потребителят има право в рамките на този 7 (седем) дневен срок да се свърже с Центъра за обслужване на клиенти на телефон 123 денонощно, 7 (седем) дни в седмицата, за да потърси съдействие. В случай, че Услугата не може да се инсталира дори с помощта на оператор от Центъра за обслужване на клиенти, Потребителят трябва да заяви в БТК опцията инженерно инсталиране, за да се осигури правилно инсталиране на Услугата. В този случай Потребителят заплаща инсталационна цена предвидена в „Спецификация на VIVACOM Net услугите и ценова листа“ на БТК за предоставяне на Услугата VIVACOM Net.
- 6.2.4. В случаите, когато VIVACOM Net Voice и/или VIVACOM Net Eye се заявяват едновременно с VIVACOM NET отчитането на сметки за допълнителната услуга VIVACOM Net Voice и/или VIVACOM Net Eye ще започне едновременно с отчитането на сметки за съответния пакет VIVACOM Net,.

6.2.5. Отчитането на сметки за допълнителната услуга VIVACOM Net Eye за настоящи потребители на услугата VIVACOM NET започва от датата на подписване на Приемо-предавателния протокол за получаване на необходимото оборудване за услугата VIVACOM NET Eye.

6.2.6. Отчитането на сметки за допълнителната услуга VIVACOM Net Eye за нови клиенти на услугата VIVACOM NET ще започне от датата на активиране на услугата VIVACOM NET, сроковете за които са регламентирани в условия за предоставяне на услугата VIVACOM NET.

6.3. Цените, които Потребителят дължи са:

6.3.1 Инсталационна цена: единична цена за откриване на Услугата;

6.3.2 Месечен абонамент за използване на Услугата за всеки един отчетен период по т.6.5.3;

6.3.3 Месечен абонамент за използване на допълнителни услуги като например допълнителни електронни пощенски кутии за всеки един отчетен период по т.6.5.3;

6.3.4 Стойността на допълнително използваното време или трафик, при активиране на Услуга с ограничение по време или трафик, включен в цената за месечен абонамент. В случаи, когато е предвидено заплащането на допълнително използвано време, Потребителят е длъжен да го заплати изцяло, дори и при спор.

6.4. Инсталационна цена

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

6.5. Месечен абонамент

6.5.1. Първа месечна сметка

Първата месечна сметка за предоставена VIVACOM Net Услуга е дължима през месеца, следващ този, през който е активирана Услугата.

С плащането на първата си месечна сметка за VIVACOM Net услуги Потребителят 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 месеца след активиране на Услугата и пълен месечен абонамент за използвани от Потребителя допълнителни услуги в това число и цена на допълнително използвано време за месеца на активиране.

6.5.2. Втора месечна сметка

Втората и следващите месечни сметки ще включват пълен месечен абонамент за Услугата, допълнителни услуги и дължими суми за допълнително използвано време (ако има такава).

6.5.3. Предоставените услуги се отчитат на следните отчетни периоди в зависимост от датата по т.6.2:

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

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

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

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

6.6. Плащане на Услугата

6.6.1. Потребителят е длъжен да заплати всички дължими суми в определените срокове.

6.6.2. Дължимите суми за ползване на Услугата ще бъдат заплатени заедно с телефонната сметка, освен в случаите когато Потребителят е посочил при попълване на Заявлението/Договор, че желае отделна сметка за VIVACOM NET. При изрична писмена заявка от Потребителя, БТК може да включи в месечната сметка и задължения за други услуги, предоставяни от БТК, извън обхвата на тези Общи условия (фиксирана гласова телефонна услуга, VIVACOM Net Slim и др.). В този случай, при забава за изплащане на задълженията, включени в общата сметка, БТК може да прекрати предоставянето и на другите услуги, включени в сметката по реда, предвиден в тези Общи условия.

Плащането на задълженията на Потребителя, посочени тук, ще се счита за извършено на датата на получаване на пълната сума, посочена в сметката на Потребителя, в касите на БТК или след заверяването с тази сума на банковата сметка на БТК. Частични плащания няма да се считат за изпълнение на задълженията на Потребителя. *БТК се задължава при поискване да предоставя възможност на Потребителя да получава отделна сметка за услугата Vivacom Net, ако не ползва такава като част от пакетна услуга. БТК се задължава при поискване в едномесечен срок да издава на потребителя отделни фактури за ADSL и фиксираната гласова услуга.*

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

6.7. Неплащане

В случай, че Потребителят не е платил за Услугата в 18 (осемнадесет) дневен срок след определената за плащане дата, БТК ще спре да предоставя Услугата на Потребителя, без да го уведомява за това. При незаплащане на дължимите суми в определените за това срокове, Потребителят дължи лихва за забава в размер на 1/365-та част от 9 процента от размера на неплатените в срок задължения, за всеки един ден закъснение след срока за плащане, до датата на окончателното плащане. Лихвите при забавено плащане на задълженията за плащане на услугите се

включват в издадените първични счетоводни документи на отделен ред преди сумата за плащане.

6.7.1. БТК ще уведомява Потребителя за всички дължими неустойки или лихви във връзка с договора за ползване на услугата, както и за неплатените месечни абонаменти. Уведомяването следва да бъде извършено преди спиране на услугата.

6.8. Промяна на цените

Цените, посочени в настоящите Общи условия, могат да бъдат променяни едностранно от БТК при следните условия:

6.8.1. БТК ще уведомява Потребителя като публикува промяната на цените в един ежедневник и/ или на Уеб страницата си в срок от 1 (един) месец преди влизането им в сила, като:

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

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

7. Промяна на ползваната Услуга VIVACOM NET

7.1. Промяна от един вид Услуга към друг

Потребители, които вече използват Услуга VIVACOM Net и желаят да използват друг вид Услуга, посочена в тези Общи условия, могат да го направят само веднъж на всеки три месеца като сключат нов договор, който е безсрочен, за 12 (дванадесет) или 24 (двадесет и четири) месеца, в зависимост от избраната в Заявлението/Договор опция, и се съгласяват с настоящите Общи условия. БТК се съгласява да предостави избраната от Потребителя нов вид Услуга, в случаите когато това е възможно.

Всички параметри на Услугата, като електронни пощи, дисково пространство за уеб хостинг, статични IP адреси, и др., са предмет на промяна.

При мигриране от Услуга с по-висока скорост към Услуга с по – ниска скорост, клиентът дължи допълнителна еднократна цена, според Спецификация на VIVACOM Net услугите и ценова листа.

Потребителят може да прекрати Договора за Услугата VIVACOM Net Voice по всяко време като подаде във VIVACOM писмено предизвестие за прекратяване. БТК прекратява предоставянето на Услугата в срок от 20 (двадесет) работни дни от получаване на горепосоченото писмено предизвестие.

За избягване на всякакво съмнение Потребителят има право, да прекрати ползването на услугата VIVACOM Net Voice и/или услугата VIVACOM Net Eye, без да прекратява ползването на услугата VIVACOM Net. Потребителят заявява това си желание като подава писмено предизвестие за прекратяване на Договора в частта относно услугата VIVACOM Net Voice.

7.2. Преместване на адреса, на който се ползва Услугата

В случаите, когато Потребителят желае да премести ползването на Услугата на нов адрес или друг телефонен пост, това е допустимо само със съгласие на БТК, като се дължи цена за инженерно инсталиране.

В случаите, когато Потребителят желае да прекрати ползването на Услугата поради промяна на адреса си, той е длъжен да заплати всички следващи месечни абонаменти до изтичане на минималния 12 (дванадесет) или 24 (двадесет и четири) месечен срок, определен в Договора на Потребителя с БТК.

7.3. Промяна на срока на Договора

Потребителят може да промени срока на Договора си с БТК след изтичане на определения първоначален срок в Договора, освен ако промяната е за по-дълъг срок, за което Потребителят подписва ново Заявление/Договор за ползване на Услугата VIVACOM NET за съответния по-дълъг срок.

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 Net 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. Предизвестие за прекратяване на предоставянето на Услугата

Потребителят може да иска прекратяване на предоставянето на Услугата, без да обосновава причините за това, като подаде в БТК писмено предизвестие за прекратяване. БТК прекратява предоставянето на Услугата в срок от 20 (двадесет) работни дни от получаване на горепосоченото писмено предизвестие. В случай, че Потребителят прекрати Договора, преди изтичането на първоначално уговорения между страните срок или срокът, за който е продължен Договорът (при условията предвидени в индивидуалния Договор и/или на т.3.4 от Общите условия), Потребителят заплаща на БТК сумата определена по реда на т.8.4.

8.2. Връщане на оборудването

Потребителят е длъжен по искане на БТК да върне оборудването на лице, оторизирано от БТК 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. БТК не отговаря пред Потребителя за:

а. Липса на умения от страна на Потребителя да използва Услугата и да извърши инсталация, когато е избрал Услугата VIVACOM Net „Инсталирай сам“, VIVACOM Net Voice или VIVACOM Net Eye;

б. Претенции от трети лица срещу Потребителя при и по повод ползване на Услугата;

в. Щети и други вредоносни резултати, причинени от лошо или неправилно поддържане или експлоатация от страна на Потребителя на хардуера и софтуера на БТК;

г. Повреди по съединителните линии или комутируемата телефонна мрежа, които правят технически невъзможно предоставянето на Услугата;

д. БТК не отговаря за вреди, причинени на трети лица при използване на Услугата и световната УЕБ мрежа и мрежата на БТК от потребителите, както и използването на Услугата за незаконни цели по какъвто и да е начин или извършването на незаконни действия чрез Услугата, Уеб пространството или мрежата на БТК. БТК не носи отговорност за съдържанието на информацията, пренасяна чрез Услугата. БТК не носи отговорност за формата на изображенията, както видеоизображенията, така и всички техни копия под всяка една форма, пренасяна чрез Услугата или получена при ползване на Услугата.

е. БТК не носи отговорност за наличието или неналичието на запис от IP камерата, в случай че Потребителят има сключен договор за услугата VIVACOM Net Eye.

8.3.3. При временно спиране на Услугата поради аварийни ремонти на мрежата или поради настъпване на обстоятелствата по т. 5.4.6, продължили повече от срока за отстраняване по т. 5.3, за което БТК е изцяло отговорна, месечният абонамент, дължим от Потребителя за ползване на Услугата, се намалява с пропорционалната част от абонамента, съответстваща на дните, през които не е предоставяна Услугата. В тези случаи един месец се счита за 30 (тридесет) календарни дни.

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

8.4. Отговорност на Потребителя

Ако Потребителят прекрати ползването на Услугата VIVACOM Net преди изтичането на избрания със Заявлението/Договор за ползване на Услугата VIVACOM Net срок от 12 (дванадесет) или 24 (двадесет и четири) месеца или срокът, за който е продължен Договорът (при условията предвидени в индивидуалния Договор и/или на т.3.4 от Общите условия), Потребителят дължи на БТК плащане на месечните абонаменти до изтичане на съответния срок.

8.5. Изключения

Потребителят няма да дължи на БТК заплащане на оставащите месечни вноски до изтичането на минималния срок на Договора (6,12 или 24 месеца) в случаите по т.8.6.1, 8.6.2, 8.6.3, 8.6.4, 8.6.8 и 8.6.9.

8.6. Прекратяване на Услугата преди изтичане на избрания със Заявлението/Договор срок на ползване

Прекратяване на Услугата преди изтичане на избрания със Заявлението/Договор срок на ползване ще се разреши само при следните обстоятелства:

8.6.1. При взаимно съгласие на двете страни;

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

8.6.3. 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;

8.6.4. При смърт или поставяне под запрещение на Потребителя, в случаите когато Потребителят е физическо лице;

8.6.5. Ликвидация или обявяване в несъстоятелност на една от страните по Договора, считано от датата на влизане в сила на съответното решение;

8.6.6. Едностранно, с писмено уведомление от страна на БТК при забавяне на плащане от страна на Потребителя с повече от 18 (осемдесет)

дни от определения срок за плащане, включително в случаите на VIVACOM Net „Инсталирай сам“;

- 8.6.7. Едностранно, без предизвестие от страна на БТК, в случай, че Потребителя не е отстранил нарушението на някое от задълженията си;
- 8.6.8. Едностранно, с писмено уведомление от страна на БТК, при липса на техническа възможност за предоставяне на Услугата. БТК ще уведоми Потребителя за прекратяване на Договора като посочи причината за липса на техническа възможност;
- 8.6.9. Едностранно от страна на Потребителя, в случай на системно неизпълнение на задължението на БТК да отстранява неизправности при предоставяне на Услугата в срока по т. 5.3. Системно неизпълнение е налице, когато неизпълнението е допуснато повече от три пъти по време на договорения срок на ползване на Услугата.
- 8.6.10. В случай, че предоставеното оборудване е било откраднато и има акт на компетентните власти, и Потребителят не желае да продължи ползването на Услугата, в който случай съответните клаузи от настоящите Общи условия са приложими;
- 8.6.11. Едностранно, без предизвестие от страна на БТК при закриване или преместване на телефонен пост, използван за предоставяне на Услугата.

9. Общи положения

За всички неуредени в Общите условия за предоставяне на Услугата VIVACOM Net въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство. *За неуредени въпроси относно ползването и прекратяването на услугата Vivacom Net не се прилагат разпоредбите от Общи условия за други електронни съобщителни услуги, предлагани от БТК.*

При възникване на спорове, страните полагат всички възможни усилия за доброволното им уреждане на основа на съвместно сътрудничество и взаимно разбирателство. Когато това се окаже невъзможно, всяка една от страните може да отнесе спора за решаване от компетентния български съд.

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

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

Ползването на Услугата VIVACOM Net може да се прекрати само с писмено предизвестие, изпратено с писмо с обратна разписка.

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

Настоящите Общи условия за предоставяне на Услугата VIVACOM NET са изготвени от БТК АД, със седалище и адрес на управление гр. София 1606, бул. „Тотлебен“ 8, вписано в Търговския регистър на Агенцията по вписванията, ЕИК 831642181, ДДС № BG831642181.