

## ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА VIVACOM NET и VIVACOM NET Slim

(в сила от 01.01.2025 г. и приложими за абонати, сключили договор след 12.07.2017 г.)

Настоящите Общи условия за предоставяне на Услугата Vivacom NET и Vivacom NET Slim са изготвени от „Виваком България“ ЕАД, със седалище и адрес на управление: гр. София 1784, бул. „Цариградско шосе“ 115 И, ЕИК 831642181 (Vivacom, Виваком). Договорът на Виваком с абоната за предоставяне на Услугата Vivacom NET и Vivacom NET Slim (наричан по-долу за краткост „Договор“) включва:

- Тези Общи Условия за предоставяне на Услугата Vivacom NET и Vivacom NET Slim, публикувани на уеб страницата на Виваком - [www.Vivacom.BG](http://www.Vivacom.BG)

- Заявление-Договор за ползване на Услугата Vivacom NET или Vivacom NET Slim. Настоящите Общи условия, част от Договора за предоставяне на Vivacom NET или Vivacom NET Slim („Услугата“), уреждат условията, при които абонатите сключват Договор с Виваком за предоставянето на достъп до ИНТЕРНЕТ, както и необходимата поддръжка и профилактика на предоставената Услуга. Измененията на настоящите Общите условия се обявяват и влизат в сила при спазване на изискванията на Закона за електронните съобщения. Vivacom NET – услугата ползва за достъп съединителната линия на предоставяна фиксирана гласова телефонна услуга, а Vivacom NET Slim – услугата се ползва върху отделна и самостоятелна съединителна линия. За целите на настоящите Общи условия чрез „Услугата“ се обозначават както Vivacom NET, така и Vivacom NET Slim. Между последните в настоящите Общи условия са правени изрични разграничения в клаузите, където това е необходимо с оглед спецификата на предоставяне. Параметрите на Vivacom NET и Vivacom NET Slim услугите и техните цени са описани в съответните индивидуални договори за предоставяне на Услугата.

### 1. Предварителни задължения на Виваком

#### 1.1. Наличност на Услугата

Виваком се задължава да предоставя актуализирана информация за наличността на Услугата и да информира абоната за изискванията за съвместимост на оборудването в срок до 7 (седем) дни от влизане в сила на Заявлението-Договор за Услугата.

#### 1.2. Срок за инсталиране

Виваком ще положи всички усилия да предостави заявената Услуга на абоната в най-кратък срок и в зависимост от избраната Услуга. При услугата Vivacom NET последната се предоставя без инсталацията да оказва влияние на съществуващата телефонна услуга. Срокът за инсталиране на Услугата е 10 (десет) работни дни от датата на влизане в сила на Договора за ползване на Услугата.

#### 1.3. Пакет „Инсталирай сам“

В случай че за даден пакет се предлага и е избрана опцията „Инсталирай сам“, Виваком предоставя оборудването за ползване Услугата на потребителя, който следва да инсталира същото самостоятелно. В този случай Договорът за предоставяне на Услугата влиза в сила от момента на подписването му.

#### 1.4. Инженерно инсталиране на Услугата

Когато е избрана опцията Инженерно инсталиране на Услугата, Виваком ще изпрати инженер в предварително уговореното време на адреса, като последния при пристигане ще се легитимира със служебна карта. Служителят на предприятието 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 Услугата не могат да бъдат конфигурирани /Услугата поддържа 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 абоната, както и движимите вещи, намиращи се в тях. Преди да напусне адреса, инженерът трябва да покаже на абоната как работи инсталираната Услуга.

## 2. Предварителни задължения на абоната

### 2.1. Предоставяне на информация

Абонатът предоставя на Виваком достоверна информация и необходимите документи преди подписването на Заявлението-Договор за ползване на Услугата. 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. Предоставяне на Vivacom NET на абонати върху съединителната линия на съществуващата фиксирана гласова услуга в случаите, в които абонатите са различни лица. Когато услугата се предоставя при наличие на активен телефонен пост на същата съединителна линия, абонатът, който не е титуляр на съществуващата на адреса фиксирана гласова услуга, следва да осигури съгласие от титуляра на поста за ползване на линията и носи отговорност за всички вреди, които Виваком понася в резултат на неизпълнение на това задължение.

### 2.3. Констативен протокол за предоставяне на техническо оборудване

2.4. Абонатът ще бъде на разположение, или при възможност ще упълномощи в писмена форма лице, което да приеме техническото оборудване и да подпише констативен протокол на постоянния адрес, където ще бъде инсталирана Услугата в случаите на инженерно инсталиране. В случай че Абонатът не осигури достъп или изрично не упълномощи физическо лице, което да приеме оборудването и да подпише констативния протокол, представителят на Виваком предава оборудването на лицето, което е осигурило достъп като записва трите му имена и данните от личната карта в констативния протокол. При избор на Услуга с пакет „Инсталирай сам“ констативният протокол за предоставяне на техническото оборудване се подписва при подписване на Заявлението-Договор за ползване на Услугата и получаване на пакета.

2.4.1. Абонатът е съгласен да подпише всички необходими документи, които се изискват за предоставяне на Услугата. В случаите, когато абонатът е юридическо лице, абонатът носи отговорност за дължимите суми към Виваком във връзка с предоставената Услуга и когато констативният протокол е подписан от служител на абоната, намиращ се на посочения адрес.

2.4.2. Когато абонатът или упълномощено от него лице не е осигурило достъп на инженер на Виваком за инсталиране на Услугата в уговореното за това време или е отказал подписването на необходимите документи в уговореното време, абонатът дължи заплащане на инсталационна цена.

### 2.3. Ограничения при ползването на Услугата

Услугата, предоставяна от Виваком, позволява достъп до Интернет на крайни абонати и не е подходяща, нито позволява препродажба или предоставянето ѝ по търговски начин на трети лица. Абонатът 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 за ползване на Услугата влиза в сила в срок 7 (седем) календарни дни, считано от подписването му, освен ако абонатът не е заявил изрично писмено желание договорът да влезе в сила незабавно. В този срок абонатът има право едностранно да прекрати договора, без да дължи неустойки като заяви това си желание лично или чрез надлежно упълномощен негов представител в същия търговски обект на Виваком, в който договорът е подписан, респективно при търговския представител, подписал договора от страна на Виваком.

3.2. Виваком има право да откаже да сключи индивидуален Договор за ползване на Услугата с абонат, който не е заявил писмено изричното си съгласие Договорът да влезе в сила незабавно след подписването му, в случай че съгласно условията на този договор Виваком предоставя крайно устройство.

3.3. Договорът за ползване на Услугата при избрана опция „Инсталирай сам“, когато оборудването е предоставено при подписването на договора между абоната и Виваком, влиза в сила незабавно.

3.4. Абонатът дължи заплащане на Услугата от датата на подписване на констативния протокол по т.2.4.1, освен в случаите по т.3.3. В случаите по т.3.3. заплащане се дължи от датата на предоставяне на оборудването.

3.5. В случай че в Договора не е посочено друго, след изтичане на избрания със Заявлението-Договор срок, същият се счита продължен за неопределен период от време, докато една от страните не уведоми другата с едномесечно писмено предизвестие за намерението си да прекрати ползването на Услугата.

3.6. Договорът може да бъде продължен с нов срок само при наличието на изрично писмено съгласие от страна на абоната.

3.7. Виваком се задължава да уведоми абоната за изтичането на минималния срок на индивидуалния договор в срок най-малко 30 календарни дни преди изтичане на първоначално договорения срок.

### 4. Необходимо техническо оборудване

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

За да използва Услугата, абонатът трябва да осигури посочените по-долу изисквания. От абоната зависи изпълнението на изискванията за срока на предоставяне/инсталиране на техническото оборудване с оглед осигуряването на надеждно функциониране на Услугата.

- В зависимост от ползваните допълнителни услуги и когато това е приложимо - 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 някои от пакетите „Инсталирай сам“

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

#### 4.3. Оборудване, което се предоставя от Виваком:

- Wi-Fi модем (крайно устройство) и електрически адаптор;
- сплитер и 2 телефонни кабела за свързване;
- Ethernet кабел за свързване на рутера с компютъра или суича;
- Брошура с инструкции, показващи как се инсталира Услугата;
- Друго, според спецификацията на Услугата. За предоставеното от Виваком оборудване се

изготвя и подписва Констативен протокол.

4.4. Оборудването, предоставено от Виваком, остава собственост на Виваком. Виваком поддържа конфигурацията на оборудването, като на абоната не се предоставя достъп да конфигурира сам това оборудване.

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

5.2.1. Абонатът е длъжен да пази предоставеното от Виваком електронно оборудване от кражби и да го съхранява от момента на получаването му на място и по начин, гарантиращи надеждно предоставяне на Услугата. Виваком не е отговорно за щети, нанесени на имуществото на абоната от същото оборудване.

5.2.2. В случай на кражба Виваком не предоставя друго оборудване, което да замени откраднатото, като абонатът е отговорен пред Виваком за стойността на загубеното оборудване или нанесените му повреди. Изключение са случаите, в които кражбата е установена с акт от съответните български власти и Виваком е уведомено за това в рамките на 7 (седем) дни след горепосочения акт. В този случай Виваком ще предостави ново оборудване срещу заплащане на стойността му от абоната. Абонатът 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 Виваком, причинени с умисъл или небрежност от страна на абоната, последният остава отговорен за тези щети и вреди.

5.3. Неизправности при предоставяне на Услугата Виваком 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 абоната на достъп на специалист от Виваком за установяване на неизправността.

5.4. Временно спиране на предоставянето на Услугата

Виваком си запазва правото да спира временно предоставянето на Услугата в следните случаи:

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

5.4.2. Повреда или смущения в телефонните и/или съединителните 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 абонатът използва алтернативно оборудване - до отстраняване на това оборудване и замяната му с подходящо оборудване, както и при самоуправно 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 щети;

5.4.6. Когато Интернет не е достъпен от мрежата на Виваком до осигуряване на такъв достъп;

5.4.7. (изм. в сила от 10.05.2021 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 договорът може да бъде прекратен, ако Абонатът не е платил задължението в предоставения допълнителен срок;

5.4.8. Когато абонатът използва Услугата на повече клиентски потребителски станции, отколкото е посочено в индивидуалния договор за съответният тарифен пакет.

5.4.9. (изм. в сила от 10.05.2021 г.) При констатирани нарушения на договорни задължения от страна на Абоната към Виваком, в случай че Абонатът не е преустановил нарушението в подходящ срок, посочен от Виваком.

6. Гарантиране на достъп до отворен интернет

6.1. Виваком третира еднакво еквивалентните категории трафик на данни.

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

6.3. (изм. в сила от 10.05.2021 г.) Скоростта и качеството на услугите за достъп до интернет зависят от типа технология, вида на ползваното устройство, натовареността на мрежата, едновременното ползване на услугата от няколко устройства, архитектурни и географски особености, дължината на медната линия от последната телефонна централа до крайния клиент и други. За услугите по настоящите общи условия не се предлагат минимални нива на качество.

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

6.5. Виваком изпълнява стриктно нормативните актове на ЕС и на националното законодателство, което е в съответствие с правото на Съюза, свързани със законосъобразността на съдържанието, приложенията или услугите, или относно обществената сигурност, включително нормативно установени изисквания за блокиране на достъпа до определено съдържание, приложения или услуги. Виваком извършва управление на трафика на основание на посочените изисквания.

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

блокиране на IP адреси или диапазони от тях, когато са добре известни източници на посегателства;

блокиране на IP адреси, от които произлиза текущо посегателство или са обект на текущо посегателство;

блокиране на IP адреси/услуги за достъп до интернет, които демонстрират подозрително поведение (напр. неразрешена комуникация с компоненти на мрежата, смяна на адреси с цел прикриване на идентичността им);

блокиране на IP адреси, когато са налице ясни признаци, че са част от мрежа от софтуерни приложения или компютри, които работят в автономен режим и имат за цел кражба на лични данни (бот мрежа);

блокиране на определени номера на портове, които представляват заплаха за сигурността и целостта на мрежата.

В тези мерки не се включва наблюдение на специфичното съдържание и те не се прилагат

за период, по-дълъг от необходимото.

6.7. Виваком няма да предприема мерки за управление на трафика, които надхвърлят мерките, посочени в т. 6.5. (в това число - да блокира, забавя, променя, ограничава, упражнява намеса, влошава качеството или да дискриминира специфично съдържание, приложения или услуги или специфични категории от тях), с изключение на случаите, когато това е необходимо, и докато трае необходимостта, с цел запазване сигурността и целостта на мрежата, крайните устройства и предоставяните услуги; за предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата и смекчаване на последствията от извънредни или временни претоварвания на мрежата. Предприетите мерки за управление на трафика може да засегнат неприкосновеността на личния живот и защитата на личните данни на потребителите съобразно приложимото законодателство.

6.8. Мерките за управление на трафика може да обхващат обработване на лични данни, единствено ако това обработване е необходимо и пропорционално за постигане на описаните цели. Това обработване се извършва в съответствие с Директива 95/46/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и с Директива 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета.

6.9. Виваком има право свободно да предлага услуги, различни от услугите за достъп до интернет, които са оптимизирани за определено съдържание, приложения или услуги, или комбинация от тях, когато оптимизирането е необходимо, за да се изпълнят изискванията за съдържанието, приложенията или услугите за определено ниво на качество, като в тези случаи информира абонатите за начина, по който могат да се отразят върху услугите за достъп до интернет.

6.9.1. Виваком има право да предприеме мерки, които могат да засегнат наличността, видимостта, както и достъпността на незаконно съдържание, като например намаляване на видимостта, липсата на възможност за извличане на печалба, блокиране на достъпа или премахване на незаконното съдържание при условията, предвидени в Регламент (ЕС) 2022/2065 на Европейския парламент и на Съвета от 19 октомври 2022 година относно единния пазар на цифрови услуги и за изменение на Директива 2000/31/ЕО (Акт за цифровите услуги).

6.10. При спор относно качеството на услугата, същото се установява чрез механизмите за наблюдение, одобрени от Комисията за регулиране на съобщенията и при отчитане на външните фактори, които влияят на предоставянето на услугите и са посочени в индивидуалния договор. Виваком не носи отговорност за влошено качество на услугата, породено от независещи от Виваком обстоятелства.

7. Система за отчитане на сметките на Услугата

7.1. Начална дата за отчитане на сметки при инженерно инсталиране. Отчитането на сметки ще започне от датата на подписване на констативния протокол по т. 2.4.1, което предполага, че абонатът приема, че Услугата е инсталирана, оборудването е поставено на място и Услугата работи правилно.

7.2. Начална дата за отчитане на сметки при „Инсталирай сам“ пакети Отчитането на сметки за пакети с опция „Инсталирай сам“, ще започне от датата на подписване на Заявлението-Договор за ползване на Услугата и предоставянето на оборудването. Абонатът има право 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, абонатът трябва да заяви пред Виваком опцията инженерно инсталиране, за да се осигури правилно инсталиране на Услугата. В този случай абонатът заплаща инсталационна цена предвидена в индивидуалния договор.

7.3. Цените, които абонатът дължи са:

7.3.1 Еднократни цени (инсталационна/активационна и други), съгласно описаното в индивидуалния договор;

7.3.2 Месечен абонамент за използване на Услугата за всеки един отчетен период;

7.3.3 Месечен абонамент за използване на допълнителни услуги като например допълнителни електронни пощенски кутии за всеки един отчетен период;

7.4. Еднократните първоначални цени се начисляват в първата месечна сметка, която се издава след началната дата за отчитане на сметките, посочена по-горе.

7.5. Месечен абонамент

7.5.1. Първа месечна сметка Първата месечна сметка за предоставена Услуга е дължима през месеца, следващ този, през който е активирана Услугата, съответно е предоставено оборудването при ползване на пакет „Инсталирай сам“. В първата си месечна сметка за ползване на Услугата абонатът заплаща:

- инсталационна цена и/или активационна цена, когато в тарифния план и индивидуалния договор са предвидени такива;
- 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 абоната допълнителни услуги в това число и цена на допълнително използвано време за месеца на активиране.

7.5.2. 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 такова).

7.5.3. Предоставените услуги се отчитат на следните отчетни периоди в зависимост от датата на подписване на договора за Услугата:

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

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

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

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

7.6. Плащане на Услугата

7.6.1. Абонатът е длъжен да заплати всички дължими суми в срок до 18 (осемнадесет) дни от датата на издаване на сметката/фактурата.

7.6.2. При изрична писмена заявка от Абоната, Виваком може да включи в месечната сметка и задължения по други договори за услуги предоставяни от Виваком, включително извън обхвата на тези Общи условия (фиксирана гласова телефонна услуга, Виваком TV и др.). В случай че Абонатът заяви, че желае да плати само услугите по отделен договор, чиято цена е включена в общата сметка, Виваком има право да изключи от общата сметка цената на услугите по съответния договор и да ги фактурира в отделна сметка/фактура за срока на съответния договор. В случай че Абоната не е заявил разделяне на месечните си сметки или не е посочил изрично кое от включените задължения плаща, Виваком може да прекрати предоставянето на услугите, при които е налице просрочено плащане.

7.6.3. (изм. в сила от 10.05.2021 г.) Виваком ще издаде сметка на Абоната за изискуемото плащане в сроковете по т.7.5.3 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

7.6.4. 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)

#### 7.7. 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 договорът 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.

#### 7.8. Промяна на цените

7.8.1. (изм. в сила от 10.05.2021 г.) Виваком може да променя цените на предоставените услуги като уведоми засегнатите потребители поне 1 (един) месец преди влизане на промяната в сила. В случай че Виваком увеличи цените на предоставяните услуги, потребителите, за които се отнася увеличението, имат право в срок от 1 (един) месец, считано от датата на уведомяването от Виваком, писмено да прекратят без неустойки съответния договор.

7.8.1.2.. Ако в горепосочения срок абонатът не изпрати предизвестие до Виваком, че не е съгласен с промяната на цените, тази промяна автоматично влиза в сила след изтичането на срока посочен в т. 7.8.1.1.

7.8.2. (в сила от 01.01.2025 г.) 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 предходната календарна година. С приемане на Общите условия Абонатът се съгласява с методиката за корекция на цените, извършена при условията на настоящата т. 7.8.2.

По отношение на Абонат – физическо лице, Виваком извършва индексация, само когато стойността на индекса надвишава 1.5%. Цените на услугите, ползвани от Абонат-физическо лице, подлежат на намаление с процента на отчетената годишна дефлация (отрицателен индекс), когато в резултат на натрупването на месечния индекс на потребителските цени през предходната календарна година е отчетена дефлация, надвишаваща 1.5%. Когато индексацията води до увеличение на цените, в срок до един месец от обявената начална дата на индексация Абонатът – физическо лице има право да прекрати договора за съответната услуга без да дължи посочените в договора неустойки за предсрочно прекратяване, като в този случай следва да възстанови на Виваком всички суми, получени като субсидии или отстъпки, предоставени с оглед определен срок на договора. Задълженията на страните във връзка със споразумения за лизинг или продажба на



изплащане на стоки се запазват и продължават своето действие до пълното им изпълнение между страните. Виваком уведомява абонатите си за началната дата на предстоящото индексирание на цените чрез публикация на интернет страницата си и поне в един ежедневник и/или чрез кратко текстово съобщение (SMS) и/или електронна поща и/или по друг подходящ начин.

Виваком има право да определи абонаментни планове и/или цени на услуги, които са изключени от обхвата на индексацията, както при инфлация, така и при дефлация. Информацията за тези абонаментни планове и/или цени се публикува на интернет страницата на Виваком.

#### 8. Промяна на ползваната Услуга

8.1. Промяна на тарифния план на Услугата и промяна на вида на Услугата Абонати, които вече ползват

Услугата и желаят да променят тарифния план на последната, могат да го направят само веднъж на всеки три месеца като сключат нов договор, в зависимост от избрания нов тарифен план и се съгласяват с настоящите Общи условия. Виваком се съгласява да предостави избраната от абоната нов вид Услуга, в случаите когато това е възможно. Абонати, които вече ползват Vivacom NET и желаят да използват Vivacom NET Slim или обратно – ползват Vivacom NET Slim и желаят да ползват Vivacom NET могат да направят това при спазване на условията на индивидуалния договор.

8.2. Преместване на адреса на ползване на Услугата и/или преместване на Услугата на друга съединителна линия

В случаите, когато абонатът желае да премести ползването на Услугата на нов адрес или на същия адрес, но към достъпа на друг телефонен пост; към достъп на телефонен пост по принцип или при ползване на отделен достъп, това е допустимо само със съгласие на Виваком и при наличие на техническа възможност за удовлетворяване на искането, като се дължи цена за инженерно инсталиране. В случаите, когато абонатът желае да прекрати ползването на Услугата, включително поради промяна на адреса си, се прилагат последиците от предсрочно прекратяване на договора по инициатива на абоната при условията на т. 9.5.

8.3. Промяна на срока на Договора

Абонатът може да промени срока на Договора си с Виваком след изтичане на определения първоначален минимален 12- или 24- месечен срок на ползване на услугата. Договорът с абоната може да бъде продължен с нов минимален срок само с изричното писмено съгласие на абоната.

9. Прекратяване на предоставянето на Услугата

9.1. Предизвестие за прекратяване на Договора и на предоставянето на Услугата

Абонатът може да иска прекратяване на Договора и на предоставянето на Услугата, без да обосновава причините за това, като подаде във Виваком 30-дневно писмено предизвестие за прекратяване преди изтичането на първоначално уговорения между страните срок или срокът, за който е продължен Договорът (при условията предвидени в т. 3.6. от Общите условия). В случай че услугата се прекратява преди изтичане срока на договора абонатът отговаря съгласно условията на договора. Виваком прекратява предоставянето на Услугата в срок от 30 (тридесет) дни от получаване на горепосоченото писмено предизвестие.

9.2. Абонатът има право да прекрати договора без да дължи неустойки с писмено предизвестие в случай на значително и непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните и договорените показатели за скорост на интернет услугата, установено с одобрен от Комисия за регулиране на съобщенията механизъм за наблюдение и при отчитане на външните фактори, които влияят на предоставянето на услугите и са посочени в индивидуалния договор. Абонатът може да прекрати договора като

изпрати писмено предизвестие до Виваком, в което посочи в какво се състои неизпълнението и даде подходящ срок за отстраняването му. В случай че Виваком не е изпълнило задължението си в подходящия срок, договърът ще бъде прекратен.

9.3. 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.

#### 9.4. Отговорност за неизпълнение

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

9.4.2. Виваком не отговаря пред абоната за:

- а. Липса на умения от страна на абоната да използва Услугата и да извърши инсталация, когато е избрал Услугата с пакет „Инсталирай сам“;
- б. Претенции от трети лица срещу абоната при и по повод ползване на Услугата;
- в. Щети и други вредоносни резултати, причинени от лошо или неправилно поддържане или експлоатация от страна на абоната на хардуера и софтуера на Виваком;
- г. Повреди по съединителните линии и/или комутируемата телефонна мрежа, които правят технически невъзможно предоставянето на Услугата;
- д. Виваком не отговаря за вреди, причинени на трети лица при използване на Услугата и световната уеб мрежа и мрежата на Виваком от абонатите, 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 Виваком.

Виваком не носи отговорност за съдържанието на информацията, пренасяна чрез Услугата. Виваком не носи отговорност за съобщенията, включително формата на изображенията, както видеоизображенията, така и всички техни копия под всяка една форма, пренасяна чрез Услугата или получена при ползване на Услугата.

9.4.3. При временно спиране на Услугата поради аварийни ремонти на мрежата или поради други обстоятелствата за които отговаря Виваком, продължили повече от срока за отстраняване по т. 5.3, 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.

9.4.4. Разпоредбата на т. 9.4.3 е приложима, само ако абонатът е уведомил Виваком, че не е бил в състояние да ползва Услугата и са налице основанията по т. 9.4.3.

#### 9.5. Отговорност на абоната

Ако Договорът за Услугата бъде прекратен по инициатива или по вина на абоната преди изтичането на избрания с Договора срок, абонатът дължи на Виваком неустойки в размер определен в индивидуалния договор за Услугата. Задълженията на страните във връзка със споразумения за лизинг или продажба на изплащане стоки, сключени към Договора, се запазват и продължават своето действие до пълното им изпълнение между страните.

#### 9.6. Изключения

Абонатът няма да дължи на Виваком заплащане на неустойка за предсрочно прекратяване на Договора в случаите по т.9.7.1, 9.7.2, 9.7.3, 9.7.4, 9.7.8 и 9.7.9.

9.7. 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:

- 9.7.1. При взаимно съгласие на двете страни;
- 9.7.2. При настъпване на обстоятелства от непреодолима сила съгласно член 306 от Търговския закон;
- 9.7.3. В резултат на действия или актове на компетентни държавни органи, които водят до ограничаване правомощията или функциите, на която и да било от страните, от всяка от страните с писмено уведомление;
- 9.7.4. При смърт или поставяне под запрещение на абоната, в случаите когато абонатът е физическо лице;
- 9.7.5. Ликвидация или обявяване в несъстоятелност на една от страните по Договора, считано от датата на влизане в сила на съответното решение;
- 9.7.6. (изм. в сила от 10.05.2021 г.) Едностранно, от Виваком с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие при неплащане в срок на сметки или при системно закъснение в плащанията на дължимите суми, в случай че абонатът не заплати задълженията в срока на 30 дневното предизвестие.;
- 9.7.7. (изм. в сила от 10.05.2021 г.) Едностранно при констатирани нарушения на договорни задължения от страна на Абоната към Виваком, в случай че Абонатът не е преустановил нарушението в подходящ срок, посочен от Виваком.;
- 9.7.8. Едностранно, с писмено уведомление 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;
- 9.7.8а (Нова. в сила от 10.05.2021 г.) Едностранно от страна на Виваком, при предоставяне на неверни данни, на подправени документи или на документи с невярно съдържание, в резултат на което Абонатът не може да бъде надлежно идентифициран или в случай че Абонатът не е отстранил нарушението в подходящ срок, посочен от Виваком.
- 9.7.9. 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.
- 9.7.10. 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;
- 9.7.11. Едностранно, без предизвестие от страна на Виваком при закриване или преместване на телефонен пост, използван за предоставяне на Vivacom NET, освен ако абонатът избере да ползва Vivacom NET Slim – услуга, предоставяна без наличие на телефонен пост или премести Vivacom NET - услугата към друг активен такъв.
- 9.7.12. В 7-дневен срок от подписване на индивидуалния договор абонатът има право едностранно да прекрати договора си с Виваком, без да дължи неустойки по него, освен ако: - абонатът изрично не е заявил писмено желание договорът да влезе в сила незабавно; - при подписване на договора, Виваком е предоставило на абоната крайно устройство; Заявление за прекратяване на договора на абоната по настоящата точка се подава лично от абоната или от надлежно упълномощен негов представител в търговски обект на Виваком, респективно при търговския представител, обслужващ клиента или по пощата до адреса по седалище на Виваком.

## 10. Общи положения

10.1. Всички спорове, възникнали във връзка с действителността, изпълнението, тълкуването или прекратяването на индивидуалния договор, ще бъдат решавани от страните в добронамерен тон чрез преговори, консултации и взаимноизгодни споразумения, а при непостигане на съгласие - или от Арбитражния съд за търговски и потребителски спорове към Сдружение „Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове“, гр. София

при условията на неговия Правилник, или от съответния държавен съд при условията на ГПК, по избор на ищеца (страната, поискала решаване на спора). В случай че ищецът подаде исквата си молба пред Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове към Сдружение „Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове“, гр. София, страните се съгласяват спорът да се реши еднолично от арбитър от списъка на арбитрите, като арбитърът ще се определи от Председателя на арбитражния съд.

10.2. 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.

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

10.4. По смисъла на настоящите Общи условия за писмено предизвестие/ уведомяване ще се счита заявление, подадено в център за обслужване на клиенти, писмо с обратна разписка или факс.

## 11. (в сила от 10.05.2021 г.) ЖАЛБИ, МОЛБИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

11.1. 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.

11.2. 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.

11.3. 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.

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

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

## 12. (изм. в сила от 10.05.2021 г.) Лични данни

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

12.1.1. За целите на идентификация, осигуряване на точността на данните, както и за

предотвратяване на злоупотреби:

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

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

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

12.1.3. други данни, необходими за предоставяне на услугите.

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

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

подробна писмена информация за ползваните услуги заедно с първичен счетоводен документ.

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

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

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

Информираност във връзка с обработването на личните му данни;

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

Коригиране на личните му данни, ако са неточни;

Изтриване на личните му данни;

Ограничаване на обработването на личните му данни;

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

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

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

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

правните основания за обработване на лични данни;

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

лица;

съществуването на автоматизирано вземане на решения, включващо профилиране;

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

получателите или категориите получатели на лични данни;

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

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

друга информация, предвидена в ОРЗД.

Директор „Продукти и услуги“