

ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ДОГОВОРА МЕЖДУ “ВИВАКОМ БЪЛГАРИЯ” ЕАД И АБОНАТИТЕ НА УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ЧРЕЗ ОБЩЕСТВЕНАТА ФИКСИРАНА ЕЛЕКТРОННА СЪОБЩИТЕЛНА МРЕЖА НА ДРУЖЕСТВОТО

(в сила от 01.01.2025 г.)

Раздел I ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. С тези Общи условия, наречени по-долу “Общи условия”, се уреждат условията, при които крайни потребители сключват договор с “Виваком България” ЕАД (дружеството) за ползване на фиксирана телефонна услуга, предоставяна при използване на индивидуално определен ограничен ресурс – номера, универсална услуга, комутируем достъп до интернет, предоставяни посредством осъществяване на електронни съобщения чрез обществената фиксирана електронна съобщителна мрежа на дружеството.

2. Чрез тези Общи условия, се осигурява спазване на принципите за:

2.1. публичност и прозрачност на договорените условия и срокове;

2.2. равнопоставеност между отделните категории крайни потребители.

3. Общите условия и техните изменения са съгласувани от Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) и влизат в сила съгласно разпоредбите на Закона за електронните съобщения (ЗЕС).

4. (в сила от 29.03.2012 г.) “Виваком България” ЕАД, със седалище гр. София, бул. “Цариградско шосе” №115 И, вписано в Търговския регистър на Агенцията по вписванията, ЕИК 831642181, ДДС № BG831642181, наричано по-долу “Виваком”, осигурява публичност, достъпност и актуалност на Общите условия, цените и начините на тарифиране на своята Интернет страница - www.vivacom.bg. Виваком осигурява безплатен достъп на крайните потребители до Общите условия и Ценовата листа във всеки търговски център.

5. Общите условия са задължителни за Виваком и абонатите в тяхната цялост, освен ако не е уговорено друго в индивидуалния договор. Допълнително договорените условия не могат да противоречат на разпоредбите на ЗЕС и на приложимите нормативни и административни актове.

6. (в сила от 29.03.2012 г.) Освен ако изрично не е обявено друго, Общите условия са неразделна част от индивидуалния договор между Виваком и абоната и стават задължителни за крайния потребител от датата на влизане в сила на индивидуалния договор.

7. Тези Общи условия се прилагат и за заварените крайни потребители, които към датата на влизането им в сила ползват предоставяните услуги. Изменение на Общите условия се извършва след съгласуване с Комисията за регулиране на съобщенията, като уведомление за измененията се публикува на интернет страницата си: www.vivacom.bg. Измененията в Общите условия влизат в сила по реда, предвиден в ЗЕС.

7.1. (изм. в сила от 10.05.2021 г.) В срок до един месец след влизане в сила на тези Общи условия или на техни изменения, абонатите, които не са съгласни с Общите условия или измененията, имат право да поискат прекратяване на индивидуален писмен договор или правоотношението по повод ползваните услуги, с писмено заявление до Виваком, подадено в някой от търговските центрове на дружеството. В този случай прекратяването на договора е без санкции за абонатите, с изключение на случите, в които промените са изключително в

интерес на абонатите, или са от административен характер и нямат неблагоприятно въздействие за тях, или не засягат ползвани от тях услуги, или са пряко наложени от действащото законодателство, от правото на Европейския съюз или от компетентен орган

7.2. Виваком уведомява крайните потребители за изменения на Общите условия в срок не по-кратък от един месец преди влизането им в сила, като публикува изменението на интернет страницата на дружеството.

8. (в сила от 29.03.2012 г.) Индивидуалният договор се изготвя по образец, предложен от Виваком с необходимите приложения и влиза в сила в съответствие с т. 14.9.1 или т. 14.9.2. Договор за предоставяне на Услугата е и всеки договор между Виваком и абонатите, сключен чрез продажба от разстояние. Условията за сключване на договор за продажба от разстояние се установяват в отделен документ, представляващ неразделна част от Общите условия и публикуван на интернет страницата www.vivacom.bg

8.1. При изменение на Общите условия, сключените преди това договори се изменят съответно по реда посочен в изменението.

8.2. При сключване, изменение, допълнение и във връзка с изпълнението на индивидуалния договор, Страните могат да осъществяват контакт писмено на адреса за кореспонденция, по факс, e-mail или телефон, посочени изрично от тях.

9. За определени категории крайни потребители Страните могат, при спазване на принципа на равнопоставеност, да договарят различни условия на предоставяне на фиксирани гласови телефонни услуги с изключение на условията, за чието промяна съществуват ограничения в нормативен или административен акт, включително цени и ред и начин за първоначално предоставяне на услугите.

10. Когато се посочва раздел и/или точка се счита, че са посочени раздел и/или точка от тези Общи условия, освен ако не е уговорено друго.

Раздел II СТРАНИ 11. Страни по договора са:

11.1. (в сила от 29.03.2012 г.) "Виваком България" ЕАД, притежаващо Разрешение № 01577/25.09.2009 г. за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс номера, за осъществяване на обществени електронни съобщения чрез обществена електронна съобщителна мрежа и предоставяне на фиксирана телефонна услуга.

11.2. Всяко физическо или юридическо лице, което е сключило договор с Виваком за услугите по Раздел III, наречено по-долу за краткост "Абонат". За нуждите на индивидуалния договор Абонатът се идентифицира по следния начин:

11.2.1. за физически лица български граждани или чуждестранни граждани продължително или постоянно пребиваващи в РБ - с валиден документ за самоличност с вписани: име; ЕГН или личен номер; постоянен адрес на територията на Република България (РБ);

11.2.2. За физически лица, граждани на държава членка на Европейския съюз или на Европейското икономическо пространство – с удостоверение за пребиваване или карта за пребиваване;

11.2.3. за всички други физически лица чуждестранни граждани, извън хипотезите на т. 11.2.1 и 11.2.2., с валиден паспорт, съдържащ име, номер на паспорта, институция която го е издала и дата на раждане на лицето;

11.2.4. за юридически лица и еднолични търговци - с акт за регистрация в компетентния съд или Търговския регистър при Агенцията по вписвания или акт на компетентен държавен орган за създаването им и удостоверение за актуално състояние (където е приложимо), издадено от компетентния съд или Търговския регистър, удостоверение за регистрация по БУЛСТАТ(където е приложимо);

11.2.5. При сключване на индивидуалния договор, при необходимост, Виваком може да изисква от Абоната, документи, издадени от компетентни органи във връзка с ползване на определени права, удостоверения за обстоятелства, когато това се налага от характера на

ползваната услуга, както и други документи във връзка с предоставяните услуги, включително за извършване на кредитна оценка и за нуждите на разплащането. Виваком няма да изисква от Абоната документи, които не са свързани с предоставяне, ползване или прекратяване ползването на предоставяните услуги.

11.2.6. (в сила от 11.02.2013 г.) Абонатът може да бъде представяван пред Виваком от пълномощник с писмено пълномощно.

11.3. (в сила от 01.09.2023 г.) При и по повод сключването и изпълнението на индивидуален договор с потребител, който е физическо лице, Виваком може да събира следните лични данни, съгласно предвиденото в Закона за електронните съобщения:

11.3.1. 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 потребителя или крайния ползвател, когато индивидуалният договор се сключва неприсъствено;
- данни за вида, номера, датата, мястото и органа на издаване на представения личен документ, с който се идентифицира потребителят;

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

11.3.3. Други данни, необходими за предоставяне на услугите.

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

- трафични данни – данни, необходими за предоставяне на електронни съобщителни услуги, за таксуване, за формиране на сметките на потребителите, както и за доказване на тяхната достоверност;
- данни, необходими за изготвяне на данъчни фактури, детайлизирани сметки и детайлизирани справки;

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

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

11.3.7. Потребителите – физически лица – имат следните права по ОРЗД:

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

им по ОРЗД са били нарушени.

11.3.8. Поддържа и предоставя на потребителите – физически лица – пълна и актуална информация във връзка с обработването на лични данни на потребителите – физически лица – в Политиката за поверителност и защита на личните данни във Виваком (“Политика”), публикувана на www.vivacom.bg, като при всяко изменение на Политиката Виваком се задължава да публикува нейното актуално съдържание на интернет страницата си. 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.Раздел III ПРЕДМЕТ

12. В качеството си на предприятие, предоставящо обществени електронни съобщителни услуги, Виваком осигурява възможност за достъп до следните електронни съобщителни услуги въз основа на настоящите Общи условия:

12.1. фиксирана телефонна услуга, осигуряваща възможност за осъществяване и получаване на повиквания в неподвижна крайна точка от крайни потребители на фиксираната електронна съобщителна мрежа на Виваком: а) за провеждане на селищни, междуселищни разговори в мрежата на Виваком и международни разговори; б) към номера в мрежата на Виваком за достъп до услуги с добавена стойност, услуги с безплатен достъп, услугата “персонален номер” и услуги с обществена значимост, при наличие на техническа възможност;

12.2. фиксирана телефонна услуга, осигуряваща възможност за осъществяване и получаване на повиквания от Абонати на фиксираната електронна съобщителна мрежа на Виваком към потребители на мрежите на други предприятия, предоставящи електронни съобщителни услуги, с които Виваком има сключени договори за взаимно свързване на електронни съобщителни мрежи (в съответствие с обхвата на конкретния договор за взаимно свързване);

12.3. свързване към Мрежата при специфични технически условия, в зависимост от използваната технология, като: ISDN, абонатна съединителна линия до учрежденска централа, автоматичен вход и други услуги;

12.4. Комутируем достъп до Интернет, като в случаите, в които тази услуга се предоставя в пакет с други услуги, предмет на тези ОУ, Виваком изготвя специални условия, които се публикуват в Интернет страницата на дружеството.

13. Виваком предоставя за определено време или територия следните услуги, като елемент от задължението за предоставяне на Универсалната услуга:

13.1. свързване в определено местоположение към обществената телефонна мрежа на Виваком и достъп до обществени телефонни услуги, независимо от използваната технология;

13.2. осигуряване на обществени телефонни апарати с определено качество, които осигуряват провеждане и на безплатни спешни повиквания към национални номера и към единния европейски номер за спешни повиквания “112”;

13.3. (изм., в сила от 25.05.2018 г.) осигуряване на телефонен указател с номера на всички Абонати на обществени телефонни услуги, заявили желание за включване в телефонния указател;

13.4. осигуряване на телефонни справочни услуги, достъпни за всички крайни потребители, включително, ползващите обществени телефони апарати;

13.5. осигуряване на безплатни спешни повиквания към национални номера и към единния европейски номер за спешни повиквания "112";

13.6. осигуряване на достъп до обществени телефонни услуги, включително услугите за спешни повиквания, телефонен указател и справочни услуги за хора с увреждания.

Раздел IV ПЪРВОНАЧАЛНО СВЪРЗВАНЕ

14. Първоначално свързване

14.1. Първоначалното свързване към обществената фиксирана електронна съобщителна мрежа на Виваком, наречена по-долу "Мрежата" осигурява възможност за достъп до фиксирана телефонна услуга и други услуги, заявени от потребителя. Виваком може да прилага и алтернативни решения, като при осъществяване на достъп до фиксирана телефонна услуга, в рамките на универсалната услуга, Виваком се задължава да прилага същите цени.

14.2. Въз основа на заявление, Виваком предоставя първоначално свързване към Мрежата, в зависимост от нейното техническо и технологично развитие, съобразно инвестиционните планове за развитие на Мрежата, независимо от използваната технология на свързване.

14.3. Всяко лице, което желае първоначално свързване към Мрежата, подава заявление по някой от следните начин: в писмена форма (по образец, изготвен от Виваком); обядане на изрично обявените телефони в Интернет страницата на Виваком; попълване на заявление, по образец изготвен от Виваком, в интернет страницата на дружеството. Заявленията се разглеждат и изпълняват по реда на подаването им.

14.4.1. Виваком проучва заявлението и в срок до 15 (петнадесет) работни дни от подаването отговаря на заявителя писмено на посочен от него адрес или по друг, уговорен със заявителя начин, сроковете и условията за свързване, а в случаите, в които заявлението не попада в обхвата на Универсалната услуга и за наличието на възможност за свързване.

14.4.2. В случаите, в които при подаване на заявлението по т. 14.3 и съгласно т. 14.1. Виваком може да предложи алтернативно решение без да извършва дейностите по т. 14.4.1 и 14.10, се предлага сключване на договор със заявителя, като той се уведомява относно условията в т.14.5а, б и в.

14.4.3. (в сила от 29.03.2012 г.)В случай на предложено алтернативно решение по т. 14.4.2, Виваком може да предостави за ползване на Абоната крайното устройство. При сключване на договора, в случай че Виваком е предоставило крайно устройство, страните подписват и Приемо-предавателен протокол (ППП) във връзка с предоставеното крайно устройство или отразяват предоставянето на крайно устройство в текста на договора. В случай че Крайното устройство е предоставено от Виваком, то остава собственост на Виваком.

14.5. При техническа възможност за свързване към Мрежата, в отговора по т. 14.4.1 Виваком уведомява заявителя относно: а) номера на телефонния пост; б) цената за първоначално свързване и срока за плащане; в) други условия.

14.6. При ограничена техническа възможност, заявленията се изпълняват по реда на подаването им, като се спазва следната последователност: а) на лица с над 70% загуба на работоспособност, както и на родители на деца с физически и психически недъзи, установени по съответния законов ред; б) за преместване на телефонен пост в същото населено място; в) обосновани заявления за първоначално свързване към Мрежата, когато се предоставя като Универсална услуга; г) други заявления.

14.7. Искания за първоначално свързване към Мрежата могат да бъдат отказвани, по

причини, свързани с гарантиране сигурността на работата на Мрежата; при непреодолима сила; запазване целостта на Мрежата; осигуряване на взаимодействие между услугите; защита на личните данни; или ефективно използване на радиочестотния спектър. В случаите, в които исканията за първоначално свързване не са Универсална услуга, Виваком може да откаже искането и ако лицето има неплатени дължими парични задължения към Виваком. Абонат, който има неплатени задължения към Виваком по тези общи условия, и е пожелал първоначално свързване от обхвата на универсалната услуга, е длъжен да заплати дължимите суми към датата на осъществяване на първоначалното свързване.

14.8. Цената за първоначално свързване се заплаща с първата месечна сметка, след изграждане на поста.

14.9.1. (в сила от 29.03.2012 г.) При подаване на заявлението, Виваком и заявителят сключват договор под отлагателно условие. Договорът влиза в сила от датата на подписване на констативния протокол по т.14.11., но не по-рано от 7 дни от подписване на индивидуалния договор от абоната. В случаите по т.50.8, когато абонатът е изразил желание за незабавно влизане в сила, договорът влиза в сила от датата на подписване на констативния протокол по т.14.11.

14.9.2.1 (в сила от 29.03.2012 г.) В случаите по т. 14.4.2. договорът влиза в сила в рамките на 24 часа след изтичане на 7 дни от подписване на индивидуалния договор В случаите по т.50.8, когато абонатът е изразил желание за незабавно влизане в сила, договорът влиза в сила в рамките на 24 часа от подписването му.

14.9.2.2. (нова от 29.02.2012 г., в сила от 29.03.2012 г.) В случай, че услугата не се предоставя чрез инженерна инсталация, договорът влиза в сила в рамките на 48 часа след изтичане на 7 дни от подписване на съответния договор., В случаите по т.50.8, когато абонатът е изразил желание за незабавно влизане в сила, договорът влиза в сила след изтичане на 48 часа от подписването му.

14.10.1. В срок до 25 (двадесет и пет) работни дни след сключване на договора в случаите по т. 14.4.1, Виваком свързва Абоната към най- близкото крайно комутационно съоръжение от мрежата, чрез свързване в най-близката крайна точка на Мрежата. Виваком може да прецени и има право да свърже Абоната към друго крайно комутационно съоръжение, при наличие на определени обстоятелства, при спазване на същите цени и условия. В случаите, в които подаденото заявление не е за предоставяне на Универсална услуга, Виваком пристъпва към свързване в този срок, ако има потвърдено наличие на техническа възможност.

14.10.2. (в сила от 29.03.2012 г.) Виваком не активира услугата на Абоната в случай, че Абонатът желае да се възползва от 7 дневния отлагателен срок за влизане в сила на подписания от него индивидуален договор.

14.11.1. (в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът предоставя възможност на Виваком да извърши свързването, като осигурява достъп до помещението/ята, за монтиране на крайното устройство/а за осигуряване на достъп до крайна точка на Мрежата. Абонатът осигурява за своя сметка крайно/и електронно/и съобщително/и устройство/а, с изключение на случаите по т. 14.4.3., или когато по силата на договора Виваком предоставя устройство на абоната. Крайното устройство следва да е с оценено съответствие и пуснато/и на пазара, съгласно действащите нормативни актове. За извършеното свързване към Мрежата, с изключение на случаите по т. 14.4. 2. страните подписват констативен протокол, който удостоверява датата за началото на услугата.

14.11.2. В случаите по т. 14.4.2 Абонатът предоставя при поискване от негова страна възможност на Виваком да извърши дейности, свързани с инсталиране на допълнително съоръжение. За извършеното свързване на допълнително съоръжение страните подписват протокол, който удостоверява състоянието на монтираното допълнително съоръжение и

датата, на която е извършено до оборудването. Допълнително монтираното съоръжение остава собственост на Виваком.

14.12. Телефонните постове, чрез които се осъществява свързване на крайното електронно съобщително устройство на Абоната към Мрежата са: а) според технологията на достъп, организация и свързване с Мрежата: аа) обикновени (прави или дуплексни); аб) специфични: ISDN постове и абонатни съединителни линии към учрежденска централа); б) според предназначението: домашни и служебни.

14.13. Домашните телефонни постове се предоставят на физически лица за лично ползване на адреса, посочен в договора.

14.14. Служебни телефонни постове се предоставят на юридически лица или еднолични търговци и са предназначени за техните собствени (административни) нужди на адреса, посочен в договора, в качеството им на крайни потребители. Лицата, ползващи служебни телефонни постове, не могат да използват предоставените им от Виваком капацитети за препродажба на електронни съобщителни услуги или за предоставяне на електронни съобщителни услуги на едро на трети лица. Служебните телефонни постове могат да бъдат само прави.

14.15. Към прав телефонен пост в зависимост от използваната технология, при наличие на техническа възможност, може да се инсталират: допълнителен телефонен апарат, автоматичен секретар, факсимилен апарат, модем и други съвместими устройства, а към дуплексен - само допълнителни розетки за преместване на телефонния апарат и автоматичен секретар.

14.16. Служебни телефонни постове се предоставят на физически и юридически лица за предоставяне на обществени електронни съобщителни и/или информационни услуги, ако възможността и условията за това са публично обявени от Виваком и е сключен отделен договор въз основа на тях.

14.17. Чрез номера на телефонния пост, Абонатът се идентифицира в Мрежата и се създава възможност за осъществяване на повиквания от и към него.

14.18. Един телефонен пост може да бъде открит на името само на едно физическо или юридическо лице.

14.19. На името на един Абонат могат да бъдат открити и повече от един телефонен пост (при наличие на техническа възможност), като договорните отношения се уреждат в един или няколко договора.

14.20. По искане на лице, което придобива недвижим имот, където е изградена абонатна Мрежа е налице свободен телефонен пост, Виваком осъществява свързване на името на лицето, независимо от реда по т.17.

15. Виваком предоставя специфични технически условия на свързване към Мрежата си, в зависимост от използваната технология, като: ISDN, абонатна съединителна линия до учрежденска централа, автоматичен вход и др. За предоставянето на тези услуги страните сключват отделен договор въз основа на публично обявени условия. Свързването в тези случаи не може да бъде използвано от Абоната за предоставяне на електронни съобщителни услуги на трети лица, освен ако възможността и условията за това са публично обявени от Виваком и е сключен отделен договор въз основа на тях. За неуредените в публично оповестените условия въпроси се прилагат Общите условия.

16. При предоставяне на услугите по т. 12.1. и т. 12.2. Виваком спазва параметрите за качество на услугата и обслужването, определени от КРС съгласно ЗЕС.

Раздел V ПРЕИМЕНУВАНЕ, ПРЕМЕСТВАНЕ И ВРЕМЕННО ИЗКЛЮЧВАНЕ

17. Преименуване

17.1 При постигнато писмено съгласие между Виваком, Абоната и трето лице, телефонният пост може да бъде преименуван. Преименуването се извършва само след заплащане на

всички суми, станали дължими към датата на постигане на съгласието за преименуване.

17.2. Телефонният пост може да се преименува в случай на смърт на Абоната, както следва:
а) на лице, което е придобило жилището по силата на договор за гледане и издръжка, завещание или дарение; или б) на наследник, при представяне на съответното удостоверение, издадено от компетентен орган като при повече от един наследник преименуването се извършва на първия подал заявлението.

17.3. Исканията за преименуване по т. 17.2. се подават в търговските центрове в 6-месечен срок от датата на смъртта на Абоната.

17.4. Закрит поради неплащане телефонен пост на починал Абонат, може да се възстанови и преименува на лице по т.17.2, ако това е поискано в 2-месечен срок от закриване на поста и заплащане на дължимите суми.

17.5. Телефонният пост може да бъде преименуван на преобретателя на недвижимия имот или на член от домакинството му, при прехвърляне на собствеността, в случай че предишният собственик на недвижимия имот не е заявил, че желае да запази телефонния номер в срок от 2 (два) месеца от датата на прехвърляне на собствеността.

18. Преместване:

18.1. (в сила от 11.10.2009 г.) Всеки Абонат може да поиска преместване на телефонния си пост на друг адрес в рамките на един географски код, при наличие на техническа възможност. Виваком премества поста, и при наличие на техническа възможност запазва номера, ако преместването е в рамките на един географски код, при условия, посочени в Ценовата листа на Виваком.

18.2. При липса на техническа възможност за преместване, постът се закрива, а Абонатът ползва предимството по т. 14.б.в. на тези Общи условия.

18.3. (в сила от 11.10.2009 г.) преместването се извършва в срок не по-дълъг от 7 работни дни за единични номера и не по-дълъг от 10 работни дни за групи номера, считано от подаване на заявлението за преносимост.

19. Временно изключване и възстановяване на телефонния пост по желание на Абоната:

19.1. Срокът на временното изключване е от 30 дни до 2 години, за което време Абонатът периодично (месечно) или еднократно предварително заплаща цена в размер, обявен в Ценовата листа. За периода на временното изключване Абонатът няма достъп до всички услуги. За периода на временното изключване, при наличие на техническа възможност Абонатът има достъп до спешни повиквания към национални номера и към единния европейски номер за спешни повиквания "112".

19.2. БТК открива телефонен пост на мястото на закрит такъв, съгласно т.45.7 и т. 50.2, при подаване на заявка, не по късно от 8 месеца от датата на закриването. Виваком запазва номера на закрития пост не повече от два месеца от датата на закриването му.

Раздел VI УНИВЕРСАЛНА УСЛУГА

20. Виваком предоставя първоначално свързване с възможност за приемане и осъществяване на селищни, междуселищни и международни повиквания от/към географски и негеографски номера, приемане и предаване на факсимилни съобщения, както и пренос на данни със скорост, подходяща за функционален достъп до интернет.

20.1. При предоставяне на услугата по т.20. Виваком ще удовлетворява всяко обосновано заявление за свързване в определено местоположение към обществената телефонна Мрежа.

20.2. За обосновано заявление ще бъде считано всяко първо заявление за свързване в определено местоположение, в рамките на строителните граници на съответното населено място на територията на Република България и отнасящо се до постоянния адрес на крайния потребител.

20.3. (в сила от 29.03.2012 г.) Виваком може да откаже услугата по т. 20 при наличието на

причини, свързани с гарантиране сигурността на работата на Мрежата; при непреодолима сила; запазване целостта на Мрежата; осигуряване на взаимодействие между услугите; защита на личните данни; или ефективно използване на радиочестотния спектър.

20.4. (в сила от 26.10.2009 г.) Виваком осигурява възможност за Абонатите да извършват справка по телефона за сметката си за минал период, при нейно поискване срещу персоналния си идентификационен код и/или чрез получаване на автоматично съобщение при обаждане от страна на Абоната от телефонния номер, за който се иска съответната справка.

20.5. Виваком осигурява на абонатите безплатни детайлизирани сметки.

20.6. Виваком осигурява на абонатите си безплатно избирателно ограничаване на изходящите повиквания.

20.7. Виваком осигурява на крайните потребители средства за предплатен достъп до обществени телефонни мрежи на дружеството за ползване на обществени телефонни апарати. Виваком може да осигури на абонатите си и други средства за предплатен достъп до обществени телефонни мрежи.

20.8. При подаване на изрично писмено искане от абонат, който има неплатени задължения към Виваком, Виваком предлага план за разсрочено плащане, за който страните подписват отделно писмено споразумение. При изрично писмено искане на абоната, Виваком може да предложи план за разсрочено плащане на фактурата, включваща цената за първоначално свързване, за което страните подписват отделно писмено споразумение.

20.9. Виваком предоставя Универсалната услуга, с качествените параметри, определени от КРС, съобразно ЗЕС.

20.10. Виваком указва изрично в Ценовата листа цените, които са относими към предоставяне на Универсалната услуга.

21. Справочни телефонни услуги и телефонен указател

21.1. (изм., в сила от 25.05.2018 г.) Виваком предоставя справочни телефонни услуги, които дават възможност на осъществяващия повикване да получи информация за вписаните телефонни номера на Абонати на Мрежата само при пълно и точно подаден минимален обем от данни за индивидуализация на Абоната, в съответствие с изискванията на Закона за защита на личните данни и Регламент (ЕС) 2016/679 на европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016 г. 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. Виваком не предоставя данни за Абонати, които са отказали изцяло или частично вписване на лични данни в телефонния указател или за справочни услуги. При едно повикване на потребител към номера, чрез който се предоставят телефонни справочни услуги, на потребителя се предоставя, посредством автоматичен отговор, само един номер на търсения Абонат.

21.2. Виваком предоставя "справочни телефонни услуги" чрез служба „Справочни Телефонни услуги“, 24 часа на ден, 7 дни в седмицата.

21.3. При възникване на вероятност от затруднения или временно спиране на предоставянето на телефонната справочна услуга, Виваком се задължава да уведоми крайните потребители не по-късно от един ден предварително, когато това е обективно възможно.

21.4. Минимален обем от данни за справка за физическо лице, абонат на предприятие, предоставящо обществени телефонни услуги включва име (лично и/или фамилно), а когато е необходимо (голяма извадка от абонати с търсеното лично и фамилно име) и адрес или част от адрес.

21.5. Минимален обем от данни за справка за еднолични търговци и юридически лица, абонати на предприятие, предоставящо обществени телефонни услуги включва фирма,

съответно друго наименование, а когато е необходимо и адрес или част от адрес.

21.6. (изм., в сила от 25.05.2018 г.) Виваком издава в печатна и/или електронна форма "Телефонен указател", в който вписва безплатно име и фамилия/фирма, адрес и номер на телефонния пост на абонатите, с изричното им писмено съгласие и в съответствие с изискванията на Закона за защита на личните данни и Регламент (ЕС) 2016/679 на европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016 г. 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 .

21.6.1. Телефонният указател се разделя на отделни части - първа част за номерата на абонатите на предприятия, предоставящи обществени телефонни услуги чрез използване на географски номера, и втора част-за номерата на абонатите на предприятия, предоставящи обществени телефонни услуги посредством негеографски номера. Данните за абонатите на предприятия, предоставящи обществени телефонни услуги чрез използване на географски номера, се обособяват в отделни части на телефонния указател, по области, като първо се вписват абонатите физически лица, и след тях абонатите еднолични търговци и юридически лица. Данните за абонатите на предприятия, предоставящи обществени телефонни услуги чрез използване на негеографски номера, се обособяват в отделни части на телефонния указател - първа част за абонатите физически лица, и втора част за абонатите еднолични търговци и юридически лица. Абонатите на всички предприятия се вписват общо по азбучен ред на името, съответно наименованието.

21.6.2. Телефонният указател съдържа информация за телефонния номер и други данни за абонатите на операторите, лицензирани за осъществяване на електронни съобщения чрез обществена фиксирана Мрежа и предоставяне на фиксирана телефонна услуга. Минимално необходимата информация в телефонния указател за даден абонат на предприятията, предоставящи обществени телефонни услуги включва: 1. за физически лица – име (лично и фамилно), адрес и телефонен номер;

2. (в сила от 29.03.2012 г.) за еднолични търговци и юридически лица – фирма, адрес и телефонен номер. Информацията, включена в телефонния указател, се ползва за предоставяне

на телефонна справочна услуга. Телефонният указател се актуализира редовно, най-малко веднъж – годишно. Виваком може да актуализира телефонния указател по областни градове.

21.7. Виваком предварително и безвъзмездно информира абонатите за предназначението на телефонния указател, в който ще бъдат включени данните им, както и за всяка възможност за ползването им чрез функциите за търсене при телефонни указатели в електронна форма, позволяващи потребители да открият име или наименование и адрес на абонатите само въз основа на телефонен номер.

21.8. Вписването, отписването и актуализацията на изброените в т.21.6. данни за абонатите, които се отнасят до номера на един телефонен пост, предоставен от едно предприятие, се извършва от Виваком безплатно. Данните се заличават или изменят при издаване на ново или при актуализиране на съществуващото печатно издание на телефонния указател, което от двете е първо по време. Абонатите имат право да определят поредността на вписване на номерата в телефонния указател, когато е изявено желание да бъдат вписани номера, предоставяни от едно или повече предприятия.

21.9. По желание на абонатите, изразено в писмена форма, в телефонния указател в печатна форма могат да бъдат вписани допълнителни данни за абонатите, като информация за други лица ползватели на абонатния номер, ползвани от абоната допълнителни телефонни номера, номер на факс, адрес на електронна поща, интернет страница, професия, титла, предмет на дейност (за абонатите юридически лица и еднолични търговци), рекламен текст,

каре и банер, лого, търговска марка и други. При заявено вписване на повече от един ползван от абоната допълнителен телефонен номер, абонатът има право да определи поредността на вписване на номерата.

21.10. Вписването на допълнителната информация в телефония указатели в печатна форма, включително желан специфичен шрифт на изпълнение, става срещу заплащане, както и актуализирането и заличаването на вписана допълнителна информация. Виваком публикува ценова листа с цени за вписване, заличаване и актуализиране на допълнителна информация на страницата си в интернет, във всички Виваком центрове и в Мрежата на търговските партньори на Виваком. Виваком обявява и телефонен номер, на който може да бъде получена информация за цените. Актуализирането и заличаването на вписана допълнителна информация става срещу заплащане.

21.11. Виваком поддържа актуален "Телефонен указател" в електронна форма на страницата си в интернет, Виваком поддържа съответни мерки за защита, които възпрепятстват копиране от указателя в електронна форма. Вписването, заличаването и актуализацията на изброените в т. 21.6 данни за абонатите, се извършва от Виваком безплатно. Вписването, заличаването и актуализирането по желание на абонатите на допълнителните данни в телефонния указател, се извършва от Виваком по желание на абоната, изразено в писмена форма. Ценовата листа за тези допълнителни услуги ще бъде достъпна за абонатите в интернет страницата на Виваком, във всички Бизнес центрове на Виваком и в партньорската мрежа, както и на информационния телефон на Виваком за цялата страна. Вписването, заличаването или изменението на данните в електронния указател се извършва в срок от десет дни от получаване на искането за това.

21.12. Виваком уведомява абонатите за предстоящо изготвяне или актуализиране на телефонен указател преди издаването или актуализацията. Абонатите могат да изразят писмено желанието си за включване, заличаване изцяло или частично или промяна или актуализиране на данните им в най-близкия Бизнес център на Виваком.

21.13. (изм., в сила от 25.05.2018 г.) Предоставянето на данни за абонатите от Виваком на трети лица се осъществява в съответствие с изискванията на Закона за защита на личните данни и Регламент (ЕС) 2016/679 на европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016 г. 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, когато последното е необходимо за издаване на телефонен указател и предоставяне на телефонна справочна услуга. Данните на абонатите на Виваком, които данни са направени публични чрез публикуването им в телефонен указател в печатна и/или електронна форма, могат да бъдат предоставяни на други предприятия, изготвящи телефонни указатели или предоставящи телефонни справочни услуги с цел включването им в други телефонни указатели и предоставяне на справочни услуги, само при наличие на изрично съгласие от страна на самите абонати.

21.14. Абонатите имат право да заявят до името им да бъде поставен индекс „*“, който указва желанието им техните данни, публикувани в телефонния указател да бъдат използвани с цел изпращане на печатни и електронни рекламни материали или не поискани търговски съобщения, както и за организиране и провеждане на маркетингови проучвания. Абонатите имат право да регламентират времето, през което може да се прави това, както и вида и характера на съобщенията и начина за предаването им.

21.15. (в сила от 29.03.2012 г.) Виваком има право да откаже или заличи вписването на информация в телефонния указател, която е очевидно неточна, като предварително уведомява писмено заинтересованите за това.

21.16. (в сила от 29.03.2012 г.) Виваком не носи отговорност за допуснати грешки или неточности в публикуваните в телефонния указател данни, дължащи се на грешни или

неточни бази данни за абонатите, предоставени от други предприятия, предоставящи обществени телефонни услуги.

21.17. (в сила от 29.03.2012 г.) Допуснати грешки или неточности в данните в печатното издание на телефонния указател се отстраняват от Виваком при издаване на ново или при актуализиране на съществуващото печатно издание на телефонния указател, което от двете е първо по време. Допуснати грешки или неточности в телефонния указател в електронна форма се отстраняват от Виваком в срок до десет работни дни считано от откриването им или от получаване на писмено уведомление за наличието на грешки или неточности.

22. Спешни повиквания

22.1. (изм. в сила от 10.05.2021 г.) Спешните повиквания са електронни съобщителни услуги, предоставени безвъзмездно от Виваком, които дават възможност за достъп на всеки краен потребител или абонат до услуги за спешни повиквания към национални номера и към единния европейски номер за спешни повиквания „112“. Повреди в Мрежата на дружеството, претоварването ѝ и планирани прекъсвания за целите на изграждането и/или поддържането на Мрежата могат да бъдат пречка за достъп до услуги за спешни повиквания.

22.2. В качеството си на оператор с възложено задължение да предоставя универсална услуга по т. 20, Виваком, при наличие на техническа възможност, няма да прекъсва възможността за осъществяване на изходящи спешни повиквания от абонат с неуредени парични задължения към Виваком, включително и в случаите, за които има съдебен спор, ако абонатът продължи да заплаща месечния си абонамент.

22.3. (в сила от 29.03.2012 г.) При спешни повиквания към национални номера и към единния европейски номер за спешни повиквания „112“ Виваком предоставя на оператора на 112 информация за местоположението на викащия краен потребител. Не се допуска промяна на местоположението на викащия от абонатите на Виваком.

23. Виваком предоставя специални ценови пакети, както следва: а. ценови пакет за хора с увреждания; б. ценови пакет за хора със специални социални нужди; в. ценови пакет за хора с ниски доходи.

23.1. Ценовият пакет по т. 23 „а“ се предоставя на хора с увреждания, за които органите на медицинската експертиза са установили степен на намалена работоспособност или намалена възможност за социална адаптация 50 или над 50 на сто. Цената на ценовия пакет за хора с увреждания е по ниска от сумата от стойността на същите услуги, предлагани извън пакета до 90 на сто в зависимост от степента на загуба на работоспособност.

23.2. Ценовият пакет по т. 23 „б“ се предоставя на хора със специални социални нужди, настанени в социални или здравни заведения по списък предложен от Министерство на труда и социалната политика, съгласуван с Министерство на здравеопазването. Цената на ценовия пакет за хора със специални социални нужди е по-ниска от сумата от стойността на същите услуги, предлагани извън пакета до 95 на сто.

23.3 Ценовият пакет по т. 23 „в“ се предоставя само на лица, които представят официален документ, доказващ, че са с ниски доходи. За такъв документ се считат индивидуалните административни актове, издавани на лица, които имат право на месечно социално подпомагане от Агенцията за социално подпомагане, както и актове на други органи, които имат компетентност да издават официален документ, доказващ, че едно лице е с ниски доходи. При изменение на

законодателството за такъв документ се счита всеки документ, издаван от държавно ведомство, което има същите или сходни правомощия с Агенцията за социално подпомагане.

23.4. Виваком осигурява на потребителите с увреждания подходящ достъп до фиксираната телефонна услуга, който включва: а) по искане на организациите на потребителите на хора

с увреждания безплатни консултации относно техническите характеристики на крайните електронни съобщителни устройства за хора с увреждания на слуха, зрението и говора и за възможностите за осигуряване на тези устройства на пазара; б) улеснения за потребители, лишени от зрение или с увредено зрение, като релефен "PIP" знак на бутон 5 за ориентир на обществените телефони, местоположение на чипа или указващ знак на всяка фонокарта за разпознаване посоката за поставяне на фонокартата в апарата и други; в) инсталиране на специални обществени телефони, монтирани на подходящи места, достъпни за потребители в инвалидни колички, в болници, санаториуми, централите на организациите на потребителите на хора с увреждания и за инвалиди и други обществени обекти, както и обществени телефони с текстова или друг вид връзка, за хора с увреден слух или говор . г) по искане на незрящи или на абонати със зрителни увреждания да предоставят безплатно в подходяща форма детайлизираните им сметки; д) при техническа възможност осигуряват безплатно включване към услугата „Ограничаване на изходящите повиквания“ на потребителите, лишени от зрение или с увредено зрение.

23а. (в сила от 10.05.2021 г.) Информацията за специализираните планове за хора с увреждания, предлагани от Виваком, е достъпна и се актуализира на www.vivacom.bg, секция Полезни връзки, и в магазинната мрежа на дружеството. Виваком препоръчва на своите абонати да изтеглят информацията за специализираните планове за хора с увреждания при сключване на договор по настоящите Общи условия за целите на документацията, бъдещи справки и непроменено възпроизвеждане.

Раздел VII ЗАПЛАЩАНЕ НА УСЛУГИТЕ

24.1.Цените на услугите и пакетите, предоставяни от Виваком се определят, изменят и допълват по реда на Закона за електронните съобщения.

24.1.а. (в сила от 01.09.2023 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 уведомлението от Виваком, писмено да прекратят без неустойки съответния договор.

24.2.(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. 24.2.

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.

25. Абонатът заплаща:

25.1. еднократно – цена за първоначално свързване към Мрежата;

25.2. ежемесечно – цена за месечен абонамент за поддържане на достъп до Мрежата;

25.3. ежемесечно – стойността на проведените разговори и други услуги посочени в Ценовата листа на Виваком и ползвани през предходния месец (или периоди).

26. Потреблението на телефонни услуги с автоматично изграждане на връзката се отчита в секунди или в таксови единици (импулси) според техническите възможности на таксуващата система на крайното комутационно съоръжение на Мрежата, към което е свързан абоната и съответните цени от действащата Ценова листа на Виваком.

26.1. Първоначална цена за разговор се начислява за разговори на абонати на централи с възможност за таксуване по време. Конкретната стойност на цената, вида на разговорите и ценовите планове, за които се начислява такава цена се посочват в Ценовата листа на Виваком.

26.2. Първоначална цена за разговор не се начислява за включените минути в различните ценови планове.

26.3. Принципът на отчитане на включените минути в конкретен ценови план се определя в Ценовата листа на Виваком.

26.4. (изм., в сила от 30.08.2013 г.) Начинът на таксуване се определя в индивидуалния договор.

26.5. Разговори на абонати, свързани към централа без техническа възможност за таксуване на разговорите по време, се отброяват в импулси.

26.6. Броят на таксовите единици за един телефонен разговор е в зависимост от: неговия вид (селищен, междуселищен, международен, мобилен и др.), продължителността на разговора, тарифната зона за разстояние и часовата зона, определени в Ценовата листа.

26.7. Междуселищните и международните разговори, проведени чрез оператор, се таксуват в зависимост от зоните за разстояние, часовите зони и категорията на разговора на база на 1 минута проведен разговор, като всяка започната минута се заплаща като цяла.

27. С първата месечна сметка се заплаща цената за първоначално свързване, стойността на потреблението за месеца на откриване, както и съответната стойност на месечните абонаменти (съобразно избрания ценови план) – за месеца на откриване и за месеца на издаване на сметката. Месечният абонамент се заплаща за месеца на ползване на услугата.

28. За месеца на първоначално свързване към Мрежата, както и за месеца на закриване на телефонния пост, абонатът дължи заплащане на месечен абонамент пропорционално на дните, в които телефонният пост е бил активен. Абонатът ползва включените в абонаментния план минути пропорционално на заплатената част от месечния абонамент.

29.1. (в сила от 01.03.2010 г.) Предоставените услуги се отчитат на следните отчетни периоди:

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

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

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

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

календарен месец.

29.2. Срокът за заплащане на дължимите суми е 18 дни от датата на издаване на фактурата.

29.3. В месеца на преходния период между старите и новите отчетни периоди по т. 29.1, абонатът заплаща пропорционална част от месечния абонамент за дните, които са разликата между стария и новия период на отчитане. За тези дни абонатът ползва съответстващата пропорционална част от включените в абонаментния план минути

30. (в сила на 01.03.2010 г.) Виваком информира абонатите за промяната в периода на отчитане по т. 29 по подходящ за това начин. Виваком може да определя и други периоди и срокове на отчитане и заплащане на услугите, които не са посочени в тези Общи условия, за което предварително уведомява абонатите. Информацията за промяната се предоставя в срок от 30 дни преди извършване на промяната. Информация за размера на сметките и срока на заплащане може да се получи и на предварително обявени от Виваком телефонни номера. Сведения за размера на сметките се предоставят само лично на абонатите след съобщаване на съответния

идентификационен код и/или чрез получаване на автоматично съобщение при обаждане от страна на Абоната от телефонния номер, за който се иска справка.

31. (в сила от 29.03.2012 г.) Виваком може да въведе ползване на услуги чрез Мрежата за определена сума (максимална финансова граница на потребление), чийто размер се определя от Виваком и която няма да се отнася за услуги елемент от Универсална услуга.

32.(в сила от 29.03.2012 г.) При системно закъснение за плащания, дължими по силата на тези Общи условия (повече от два пъти през предходните 6 месеца) или при надвишаване на определената максимална финансова граница на потребление Виваком има право да иска от Абоната предоставяне на обезпечения под формата на гаранционен депозит или банкова гаранция в размер на средномесечното потребление на Абоната за последните 6 месеца. Виваком не може да задържи предоставено обезпечение, ако в продължение на 6 поредни месеца след предоставянето му, абонатът е бил изправен платец, като възстановява депозита при условията на т. 34.

32.1. (в сила от 11.02.2013 г.) Надвишаването на определената максимална финансова граница на потребление не освобождава абоната/ потребителя от задължението за плащане на ползваните услуги в пълния им размер.

33. Виваком има право по своя преценка, да използва частично или изцяло обезпечението, предоставено от абоната (гаранционен депозит или банкова гаранция) за събиране на свои изискуеми вземания от абоната, включително с дължимите лихви за забава.

34. При прекратяване на договора с абоната Виваком възстановява предоставените от абоната обезпечения - връща неизползвания размер на гаранционен депозит или да освобождава банкова гаранция, в срок до 5 (пет) работни дни от писмено искане на абоната, ако той няма неизплатени задължения към Виваком по същия договор. За неизплатени не се считат задълженията, оспорени по съдебен ред. Виваком не дължи на абоната лихва за предоставени обезпечения.

34а. (в сила от 10.05.2021 г.) Виваком предоставя средства за следене на разходите за потребление, включително:

34а.1. справочен инструмент на официалната интернет страница и мобилното приложение на Виваком;

34а.2. с обаждане на телефонен номер за обслужване на клиенти;

34а.3. месечна сметка (фактура);

34а.4. подробно извлечение (детайлизирана справка) от фактура при наличие на техническа възможност и при условия, определени в Ценовата листа на Виваком.

35. Заплащането на услугите се извършва въз основа на месечни сметки, изготвени от Виваком както следва:

35.1. (в сила от 01.09.2023 г.) 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.

35.2. Виваком предоставя възможност на Абоната да избере да получава информация за дължимите суми за всички услуги, предоставяни от Виваком, в една сметка.

35.3. (в сила от 29.03.2012 г.) Виваком поддържа услуги за наблюдение и контрол на разходите на своите абонати, като предоставя информация за начина на предоставяне на тези услуги на уеб страницата на компанията www.vivacom.bg

35.4. (изм., в сила от 10.05.2021 г.) Виваком предоставя актуална информация за цени и ценови пакети и нови услуги, за приложимите тарифи и такси, включително за поддръжка, както и за предлаганите начини на плащане на своята Интернет страница и във всеки търговски център. При промяна на цените от страна на Виваком, същите се публикуват на интернет страницата на дружеството 1 (един) месец преди влизането им в сила.

35.5. (в сила от 29.03.2012 г.) При изрична заявка от абоната, Виваком може да включи в месечната сметка и задължения за други услуги (мобилна гласова услуга, VIVACOM Net, VIVACOM NET SLIM и др.), предоставяни от Виваком, извън обхвата на тези Общи условия. В този случай, при забава за изплащане на задълженията, включени в общата сметка Виваком може да прекрати предоставянето и на другите услуги включени в сметката по реда, предвиден в тези Общи условия

36. Сметките съдържат:

36.1. цена за месечен абонамент;

36.2. стойност на ползвани гласови телефонни услуги, които включват селищни, междуселищни, международни повиквания, включително и повиквания чрез кодове за достъп до национални негеографски услуги и към мрежите на други оператори;

36.3. стойност на други услуги, които включват допълнителни услуги за телефонни абонати, посочени в ценовата листа на Виваком;

36.4. корекции за потребление за минал период;

36.5. продължителността на проведените разговори според вида им, включително и ползването на безплатни минути/импулси, при наличие на техническа възможност.

36.6. ДДС.

36.7. срок за плащане;

36.7. възможен начин за дистанционно плащане с необходимите за това данни;

36.8. идентификационни данни на Виваком;

36.9. адреси, телефони и други начини за контакт с Виваком.

36.10. общ размер на сметката;

36.11. общ размер на дължимата сума.

37. При наличие на техническа възможност Виваком предоставя срещу допълнително заплащане детайлизирана справка за фиксираната телефонна услуга, която съдържа информация за продължителността на всеки разговор, викания номер и др., Цената на услугата се определя публично в Ценовата листа на Виваком.

38. (в сила от 01.03.2010 г.) За неплатените в срок парични задължения, абонатът дължи лихва за забава, в размер на 1/365-та част от 9 процента от размера на неплатените в срок задължения, за всеки 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.

39. Месечните сметки се заплащат в брой, по банков път на посочена от Виваком банкова сметка, с пощенски запис, чрез незабавно инкасо или по електронен път, както и по други съгласувани с Абоната начини. Плащането се счита за извършено на датата на постъпване на сумите на касите или по сметките на Виваком. Когато абонатът има две и повече дължими суми, включително съдебни и присъдени вземания, при плащане се погасява най-старото задължение.

40. Абонатът може авансово да внася суми, от които Виваком да приспада задълженията му за ползвани телефонни услуги за бъдещ период. Върху авансово внесените суми лихви не се начисляват.

41. (в сила от 01.09.2023 г.) Месечните сметки на абоната могат да бъдат оспорени пред Виваком в 6 (шест) месечен срок след датата на издаване на фактурата или по общия ред, предвиден в действащото законодателство. След подаване на жалба, Виваком разглежда същата в 30 дневен срок и при удовлетворяване на жалбата издава документ за корекция на съответната фактура, като разликата между платената от абоната сума по фактурата и коригираната сума се връща на абоната, в случай че Абонатът вече е заплатил оспорваната фактура.

Раздел VIII ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА АБОНАТА

42. Абонатът има следните права:

42.1. да ползва услугите, предоставяни от Виваком, при спазване на Договора и тези Общи условия;

42.2. да уведомява Виваком за проблеми, свързани с ползването или качеството на услугите на изрично обявен от Виваком безплатен номер;

42.3. да иска и да получава информация и справки от Виваком във връзка с ползването или качеството на услугата. Съдържанието, цената и условията за допълнителната информация се определя в зависимост от избора на ценови план съгласно Ценовата листа на Виваком;

42.4. да подава рекламации жалби, молби и предложения и да получава в срок до 30 дни отговори по тях;

42.5. да откаже или да поиска вписване или заличаване изцяло или частично на името, адреса и номера на поста му в телефонния указател, както и непредоставяне на тази информация на трети лица чрез справочните телефонни услуги на Виваком без да заплащат за това;

42.6. да иска в телефонния указател да бъдат вписани и други лица, с които заедно ползва телефонния пост, както и други допълнителни данни по т. 21.9. Към искането се прилага декларация от лицето, желаещо вписването. Допълнителните вписвания се изпълняват срещу заплащане;

42.7. да поиска писмено Виваком да предприеме мерки за предотвратяване на обезпокояващи повиквания и да го уведоми незабавно за мерките, които предприеме;

42.8. да предоставя телефонния си пост за ползване от физически или юридически лица, на които е отдал под наем помещението, в което е инсталиран постът. Със заявление абонатът и наемателя декларират съгласието си телефонният пост да се ползва и заплаща от наемателя, и фактурите да се издават на негово име. Абонатът и наемателят отговарят солидарно за заплащане на дължимите суми.

42.9. да поиска смяна на номера или преустройство на домашен телефонен пост от дуплексен в прав. Виваком изпълнява искането при техническа възможност.

42.10. (в сила от 29.03.2012 г.) да иска временно изключване на телефонния пост от Мрежата, с изключение на случаите, в които телефонният пост е част от пакетна услуга, при условията на т. 19.1, след заплащане на всички суми в определения срок, станали дължими към датата на подаване на заявлението. Включването се извършва с изтичане на срока, а

преди срока - въз основа на писмено искане, в срок до 3 (три) календарни дни от подаването му. В случай, че абонатът е заплатил цената за абонамента за целия период на временно изключване авансово и поиска възстановяване на условията преди изтичане на съответния период, заплатените абонаменти се приспадат съответно от цената на ползваните услуги след включването на поста;

42.11. да поиска инсталиране на допълнителни устройства към телефонния му пост в същата сграда;

42.12. да ограничава ползването на някои услуги при наличие на техническа възможност от страна на Виваком.

42.13 (в сила от 27.11.2012 г.) да ограничава провеждането на разговори към Услуги с добавена стойност. Абонатите могат да заявят активиране или деактивиране на услугата Ограничаване на повикванията на телефон 123. Възможни са ограничавания към следните типове услуги:

42.13.1 разговори към Услуги с добавена стойност за телегласуване – номера от вида 0901;

42.13.2. разговори към Услуги с добавена стойност за хазартни игри – номера от вида 0902;

42.13.3. разговори към Услуги с добавена стойност за услуги за „възрастни“ – номера от вида 0903;

42.13.4. разговори към всички останали Услуги с добавена стойност – номера от вида 090.43. Абонатът има следните задължения:

43.1. да плаща в срок дължимите суми за предоставените услуги;

43.2. да не променя телефонната инсталация в сградата и да не извършва или допуска действия, които пречат на нормалното функциониране на Мрежата;

43.3. да ползва само крайни устройства, които съответстват на хармонизираните техническите стандарти;

43.3.1. Абонатът е длъжен да пази предоставеното му по т. 14.4.3. и т. 43.6.2. крайно устройство, включително от кражби, и да го съхранява от момента на получаването му и по начин, гарантиращ надеждно предоставяне на услугата;

43.3.2. Във всички случаи на загуба или нанесени вреди на крайното устройство, собственост на Виваком, причинени с умисъл или небрежност от страна на Абоната, последният е отговорен за тези щети и вреди;

43.3.3. При изтичане или прекратяване на договора между Виваком и Абоната, в случаите по т. 14.4.3 и т. 43.6.2, към датата на изтичане или прекратяване на договора, последният е длъжен да върне крайното устройство на лице, оторизирано от Виваком да го приеме. Двете страни подписват Приемо-предавателен протокол, удостоверяващ състоянието на предоставеното крайно устройство към момента на подписването му;

43.3.4. В случай, че предоставеното крайно устройство бъде повредено, откраднато или не бъде върнато от страна на абоната, последният дължи на Виваком неустойка, като размерът на неустойката не може да надвишава цената на крайното устройство.;

43.4. при заявена повреда или подадена reklamация да осигурява достъп на упълномощени длъжностни лица на Виваком за проверка на телефонната инсталация и крайното устройство в работни дни от 8 до 18 ч., в предварително съгласувано време между Виваком и Абоната;

43.4.1. В случаите по т. 14.11.2 да осигурява възможност на упълномощени длъжностни лица на Виваком за достъп до помещението/ята, за монтиране на необходимото съоръжение за осигуряване на достъп до крайна точка на Мрежата.

43.4.2. По отношение на допълнително монтираното съоръжение по т. 14.11.2, се прилагат разпоредбите на т.43.3.1 до т. 43.3.4.

43.4.3. В случай, че монтираното допълнително съоръжение бъде повредено, откраднато или не бъде върнато от страна на абоната, последният дължи на Виваком неустойка, като

размерът на неустойката не може да надвишава цената на допълнителното съоръжение към датата на неговото монтиране.

43.5. да не преотстъпва правата по този договор на трети лица, без изричното писмено съгласие на Виваком;

43.6.1. да заменя крайното устройство за своя сметка, в три месечен срок от уведомяването, направено от Виваком, когато развитието и обновлението на Мрежата и съоръженията налагат смяната;

43.6.2. в случаите по т. 45.14.2, при промяна на интерфейса за достъп до Мрежата, абонатът се задължава да използва крайно устройство, чиито технически характеристики да позволяват и гарантират ползването на услугата. В този случай крайното устройство се предоставя на абоната в сроковете по т. 45.14.2. При получаване на крайното устройство страните подписват Приемно- Предавателен протокол;

43.6.3. (в сила от 29.03.2012 г.) В случаите по т. 43.6.2, когато Виваком е предоставило крайното устройство, ако Абонатът не получи крайното устройство, поради причини, за които Виваком не отговаря, Абонатът следва да уведоми незабавно за това Виваком на телефон 123 или във Виваком център и да уговори дата и час за доставка на крайното устройство. За времето, в което Абонатът не е ползвал услугата, Виваком дължи неустойка в размерите, определени в т. 47.2;

43.7. да не извършва и допуска провеждане на обезпокоителни повиквания от телефонния си пост, както и неверни повиквания към службите за оказване на спешна помощ;

43.8. да заплаща цената за месечен абонамент за периода, когато постът не е работил по вина на абоната, поради изключване на неизправно крайно устройство или такова, което не е с параметри в съответствие с изискванията на хармонизираните технически стандарти;

43.9. да изпълнява задължителните техническите указания на Виваком, свързани с нормалното функциониране на Мрежата и услугите, публикувани в Интернет страницата на Виваком или предоставени на абоната в писмена форма;;

43.10. да предоставя телефонния си пост за спешни повиквания, както и за повиквания при природни бедствия, крупни аварии и други подобни обществени събития;

43.12. Абонатът се задължава, освен с изричното писмено съгласие на Виваком, да не извършва и да не допуска извършване на действия: а) свързани с генериране, терминиране или транзит на трафик от/към/в Мрежата на Виваком с цел реализиране на печалба за абоната или друго лице, различно от Виваком; б) с цел инициране на повиквания и осъществяване на разговори по начин увреждащ правата и интересите на Виваком;

43.13. Да осигури възможност и да съдейства за осъществяване на достъпа на Виваком по т.43.4.

Раздел IX ОТГОВОРНОСТ НА АБОНАТА

44. Абонатът отговаря за:

44.1. забава в плащането на дължими суми за предоставените телефонни услуги по тези Общи условия;

44.2. за виновно причинени вреди на Мрежата, в резултат от включване на крайни устройства, чиито технически параметри не съответстват на хармонизираните технически стандарти и на публикуваните от Виваком технически спецификации на интерфейсите за свързване на крайни електронни съобщителни устройства, както и при изменение на кабелната инсталация на сградата.

44.3. за причинените вреди на Виваком, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията по Общите условия и договора.

Раздел X ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ВИВАКОМ

45. Виваком има следните права:

45.1. Да получава изцяло и в срок плащане на дължимите от Абоната суми за

предоставените услуги по Договора и Общите условия.

45.2. (в сила от 29.03.2012 г.) Да изключва постове на неизправните абонати след изтичане на срока, в който абонатът трябва да извърши плащането за ползваните услуги.

45.3. Да изключи телефонни постове на абонати, които не са предоставили на обезпечение (гаранционен депозит или банкова гаранция), поискано от Виваком в съответствие с тези Общи условия;

45.4. (в сила от 29.03.2012 г.) Незабавно да изключва постове на Абонати, за които са налице достатъчно данни, за извършено нарушение на задълженията и ограниченията по т. 15, т. 43.12 и/или 43.13. от тези условия, както и при наличие на съмнение за извършване на незаконни действия за разпространение на вредно съдържание от Абоната или Потребителя, както и за ползване на услугата по начин, който застрашава личната сигурност, неприкосновеността на личния живот и личните данни на останалите във връзка с ползваната услуга.

45.5. (в сила от 15.05.2015 г.) При неплащане в срок на задължение по договор за електронни съобщителни услуги, посочени в т. 20 от Общите условия, Виваком може да изключи само услугите по договора, за който е налице просрочено плащане.

45.6 Във случаите на изключване на телефонния пост, по т. 45.5., при наличие на техническа възможност, ще бъде осигурен достъп до услуги за спешни повиквания и до телефона по т. 42.2, до закриване на поста;

45.7. (в сила от 01.09.2023 г.) Ако абонатът не заплати задълженията в срока, в който е следвало да се извърши плащането на ползваните услуги, Виваком го уведомява, като дава подходящ допълнителен срок за изпълнение, който не може да бъде по-кратък от 30 дни, след изтичането на който телефонният пост може да бъде закрит, ако абонатът не е платил задължението в предоставения допълнителен срок.

45.8. Виваком запазва телефонния пост със същия номер в срок до 2 (два) месеца от закриването;

45.9. При системно закъснение на плащанията, Виваком има право да поиска от Абоната обезпечаване на вземанията;

45.10. (в сила от 01.03.2010 г.) да извършва кредитна оценка на потребителя за ползване на услугите, предоставени чрез Мрежата, както и оценка на потребителя за маркетингови проучвания и за изготвяне на абонатни профили според индивидуалните им интереси, при спазване на изискванията на тези Общи условия, Закона за защита на личните данни, ЗЕС и разрешението. При отрицателна кредитна оценка, Виваком има право да откаже предоставяне на заявена услуга, която не попада в обхвата на Универсалната услуга или да поиска предоставяне на гаранционен депозит.

45.11. да извършва тестване на крайни устройства и/или да изключва телефонния пост, когато бъде установена техническа неизправност;

45.12. (в сила от 29.03.2012 г.) да прилага законосъобразни способности (авансово обезпечително плащане, банкова гаранция или др.) за обезпечаване на плащанията при предоставяне на услуги при специални технически условия, предоставяне на временни електронни съобщителни услуги в страната и чужбина, при потребление над максималната финансова граница на потребление;

45.13. (в сила от 01.03.2010 г.) при регистрирано нетипично трафично поведение, което се изразява в неколнократен скок в потреблението спрямо предходните месеци или при трафично поведение, което не съответства на вида и предназначението на използваните услуги, след като уведоми абоната, Виваком може да ограничи изходящите повиквания на определен телефонен пост до изясняване с абоната на причините и да предложи споразумение за уреждане на възникналите парични задължения;

45.14.1. да сменя телефонния номер по технически причини след 30-дневно уведомяване

на абоната. В този случай, независимо от ползвания ценови план (цени и ценови условия), абонатът получава право да ползва еднократно 50 безплатни минути за национални разговори (селищни и междуселищни) в Мрежата на Виваком, през календарния месец, следващ месеца на промяната. В уведомлението Виваком съобщава на абоната новия номер на телефонния пост. Не се счита за смяна на номер добавянето на цифра към номера, идентифициращ централата.

45.14.2. при наличие на техническа необходимост, да променя интерфейса за достъп до Мрежата след 30-дневно уведомяване на Абоната. В този случай Виваком се задължава да даде възможност на абонатите за смяна на крайното устройство в 30 дневния срок на уведомлението.

45.15. (в сила от 29.03.2012 г.) да ползва след предварително писмено уведомяване достъп до имота, където абонатът ползва услугата, с цел извършване на профилактични прегледи, свързани с поддържане, развиване и подобряване на Мрежата и качеството на услугите. В уведомлението следва да бъдат уточнени датата, часът и имената на служителите на Виваком. Достъпът е разрешен само при наличието на съоръжения, които са част от Мрежата на Виваком или когато е необходим достъп за отстраняване на повреда по сигнал на абоната;

45.16. да осъществява непрекъснат контрол върху начина на използване на услугите по т. 15, включително да следи трафичните параметри; 45.17. (в сила от 29.03.2012 г.) да изключва постове на абонати, когато общия размер на дължимите към Виваком суми за ползвани услуги и/или нефактурираните още услуги, са надвишили максималната финансова граница на потребление ;

45.18. Виваком има пълен достъп до CLI информацията независимо от настройките, въведени от абоната.

45.19. (в сила от 29.03.2012 г.) Виваком може да откаже сключването на договор, когато абонатът не желае незабавно влизане в сила на договора, по силата на който е предоставено крайно устройство.

45а. (в сила от 10.05.2021 г.) Правилата за определяне на депозити и други финансови гаранции, които се дължат от крайния ползвател по искане на предприятието, и условията по тях се определят в Политиката за кредитна оценка на Виваком. Политиката за кредитна оценка се публикува на официалната интернет страница на Виваком www.vivacom.bg, секция Общи условия, раздел Други.

46. Виваком има следните задължения:

46.1. да осигурява непрекъснато предоставяне на услугите по тези Общи условия, съобразно техническото и технологичното развитие на обществената фиксирана телефонна Мрежа, с необходимото качество и на достъпна цени за универсалната услуга.

46.2. по поддържане на Мрежата: а) да поддържа Мрежата и прилежащите ѝ съоръжения в техническа изправност и състояние, за непрекъснато и качествено предоставяне на услуги; б) да отстранява, в рамките на съществуващите технически и производствени възможности, в работно време, възникнали повреди по Мрежата и съоръженията, като пазва следните срокове: ба) за повреди, възникнали в станционните съоръжения - до 6 часа; бБ) за повреди, възникнали в кабелни трасета - до 10 работни дни; в) (в сила от 29.03.2012 г.) да уведомява най-малко три дни предварително, чрез средствата за масова информация (например, всекидневник или местен вестник) абонатите, в случай на планирано прекъсване на услугите и/или информационните системи, както и за продължителността на прекъсването; г) да обяви телефонен номер, на които абонатите могат да съобщават за повреди; д) при писмено поискване от заинтересовани абонати и по техни сигнали да проследява обезпокоителни повиквания, както и неверни обаждания за спешни повиквания. При установяване на телефонните постове, от които се извършват такива повиквания, Виваком констатира с

протокол нарушението и предупреждава писмено абонатите на тези постове, че при повторно нарушение постът им ще бъде закрит и информира за него органите на прокуратурата и Комисията за регулиране на съобщенията. е) Виваком включва повторно поста (постовете), изключени по т. 45.2, в срок както следва: - за абонати на цифрови АТЦ – до три работни дни, - за абонати на аналогови АТЦ 4– до пет работни дни, след заплащане на дължимите суми.

46.3. (отменен 25.05.2018 г.)

46.4. (изм., в сила от 25.05.2018 г.) да съхранява информацията за ползваните услуги за минал период от време в сроковете, определени в Политиката за поверителност, в това число да съхранява данни, обработвани с цел издаване на счетоводни/финансови документи поне 5 години след изтичане на давностния срок за погасяване на публично вземане, освен в случаите, когато приложимото законодателство не предвижда по-дълъг срок.

46.5. (изм., в сила от 25.05.2018 г.) да не разкрива и/или разпространява на трети лица информация, предоставена му по повод изпълнението на договора и настоящите Общи условия, освен ако страните не решат друго. Информация на трети лица се предоставя само в предвидените от закона случаи. Категориите получатели на лични данни са изброени в Политиката за поверителност.

46.6. (изм., в сила от 25.05.2018 г.) да съхранява документацията за договорни отношения с абоната за сроковете, определени в Политиката за поверителност;

46.7. по писмено искане на абоната и срещу заплащане, да му предоставя информация или справки относно съответния абонатен пост за осъществен обем трафик, дължими или платени суми, както и за показанията на отчитащите устройства в момента на поискването, при наличие на техническа възможност;

46.8. да осигурява безплатен достъп до услугите за спешни повиквания и справочни услуги съобразно настоящите Общи условия;

46.9. по ползване на крайни устройства: а) При заявка от абоната да осигурява срещу заплащане поддържане, настройка и ремонт на осигурени от Виваком крайни устройства; б) да осъществява технически контрол на линиите и съоръженията, които са част от Мрежата на Виваком.

46.10. да изготвя телефонен указател в печатна и/или електронна форма и да предоставя справочни телефонни услуги в съответствие с т. 21;

46.11. да отговаря писмено на рекламации и предложения в 30-дневен срок от получаването им;

46.12. да осигурява тайната на съобщенията, включително: а) Служителите на Виваком нямат право да се включват по време на провеждане на телефонни разговори; б) Операторите във Виваком могат, при провеждане на разговори с ръчно изграждане на връзките, да се включват, за да контролират чувателността и продължителността на разговорите, както и когато посредничат

за провеждането им по искане на разговарящите. По време на включването се подава постоянен специфичен сигнал.

46.13. Виваком се задължава при повиквания от абонат на аналогова централа за осъществяване на повиквания чрез „избор на оператор“ да предава CLI със следното съдържание: код на населеното място или код на населеното място, следвано от първите цифри на аналоговата централа или код на аналоговия възел;

46.14. Виваком предоставя на абонатите си следните CLI и COL базирани услуги: а) “CLI базирани услуги”: представяне на идентификация на линията на викация (CLIP) и блокиране на идентификация на линията на викация (CLIR); б) “COL базирани услуги”: представяне на идентификация на свързаната линия (COLP) и блокиране на идентификацията на свързаната

линия (COLR);

46.15. Виваком предоставя на абонатите си следните услуги: а) пренасочване на повикването (Call forward); б) прекратяване на получаването на пренасочените към неговото крайно устройство повиквания; в) отказ на приемане на повиквания. г.) при наличие на техническа възможност Виваком осигурява на абонатите си, свързани към цифрова централа, ползване на функцията тонално номеронабиране (DTMF dialing)

46.16. До 31.12.2009 г. Виваком може да откаже предоставяне на услугите по т.46.14 и 46.15 за Абонати на централи, използващи сигнализация, която не дава възможност за предоставяне на услугата.

46.17. В случаите, когато се предоставя, услугата CLIP се поддържа активна безплатно от Виваком. Виваком осигурява CLIP по време на позвъняването и го запазва непроменен по време на разговора.

46.17.1. Виваком е длъжно да предостави на викания абонат CLI, като не променя въведените от викация абонат настройки или съответно информацията, подадена от Мрежата, източник на повикването.

46.18. В случаите, когато се предоставя услугата CLIR, Виваком осигурява на крайните потребители възможност да бъде активирана по достъпен начин и безплатно за всички повиквания, чрез заявка за активиране или чрез избиране на код.

46.19. Услугата CLIR се активира безплатно, по достъпен начин за всяко отделно повикване чрез избиране на код. Виваком обявява кодовете за активиране и деактивиране на CLIR, които се набират непосредствено преди абонатния номер или префикса пред националния значим номер или кода за избор на оператор за всяко повикване. Кодовете се обявяват на страницата на Виваком в Интернет и/или по друг подходящ начин.

46.20. Виваком може да отмени временно зададените от потребителите настройки само в случай на нарушаване на функционирането и/или управлението на Мрежата или на елементи от нея;

46.21. След възстановяване на нормалното функциониране и/или управлението на Мрежата на Виваком възстановява зададените от потребителя настройки;

46.22. Редът за активиране и деактивиране на CLIR по т.46.17 се прилага и при ползване на услугата “избор на оператор на абонаментна основа”;

46.23. Услугата Call forward се активира по достъпен начин чрез избиране на код. Виваком обявява кодовете за активиране и деактивиране на пренасочване на повикването. Кодовете се обявяват на страницата на Виваком в Интернет;

46.24. Услугата “прекратяване на получаването на пренасочените към неговото крайно устройство повиквания” се осигурява от Виваком безвъзмездно и при наличие на техническа възможност на крайните потребители; а) Функцията на Мрежата по т. 46.15 буква „б” се активира чрез избиране на код или заявка за активиране.

46.25. Виваком осигурява възможност за показването на съобщения на дисплея на викания абонат, които могат да бъдат: а) “With held”- при активирана CLIR услуга от викация абонат; б) “Unavailable”- при повикване от аналогов пост и при невъзможност за предоставяне на CLIP по технически причини; в) Виваком не носи отговорност за вида на съобщението, в случаите в които то се определя от крайното устройство на абоната с различно съдържание.

46.26. При липса на техническа възможност за реализиране на изискванията по т.46.23 и т.46.27 Виваком осигурява показването на подходящо съобщение на дисплея на викания абонат.

46.27. В случай на промяна на номера на абоната (по желание на абоната или от Виваком) Виваком запазва заявените от абоната настройки, освен ако той не е заявил друго. За извършената промяна, абонатът се уведомява по начина, предвиден в т.45.14.1 от тези условия.

46.28. Виваком се задължава да информира по подходящ начин крайните потребители за конкретните начини за активиране и деактивиране на предоставените по т.46.14 и 46.15 услуги. Виваком се задължава да информира крайните потребители по подходящ начин и за специфичните технически изисквания при наличие на такива, на които крайните устройства да съответстват, за да могат потребителите да ползват тези услуги.

46.29. При възникване на вероятност от затруднения или временно спиране на предоставянето на CLI услугите на Виваком се задължава да информира по подходящ начин крайните потребители за тези обстоятелства минимум два дни предварително, когато това е обективно възможно.

46.30. Виваком се задължава да използва CLI информацията само във връзка с функционирането и управлението на Мрежата си и да не допуска трети лица да имат достъп до нея, освен в изрично предвидените в законодателство на Република България случаи. а) Виваком се задължава да не използва CLI информацията за търговски цели, като маркетинг, пряка реклама на стоки и услуги и др., освен при изрично писмено съгласие на абонатите й. б) При повикване към услуги за осъществяване на спешни повиквания Виваком се задължава да предостави CLI независимо от настройките, направени от абоната. Виваком предоставя CLI независимо от настройките, направени от абоната, към номера, посочени от организации и ведомства, свързани с националната сигурност и отбрана, както и организации, свързани с дейности по борба с бедствия, аварии, злополуки и спасителни операции, след предварително съгласуване с КРС. Виваком предоставя CLI независимо от настройките, направени от абоната, в случаите на проследяване на злоумишлени и/или обезпокоителни повиквания при искане от компетентни държавни органи. в) В случаите, когато обществени организации с предмет на дейност- защита правата на гражданите, са заявили изрично желанието си пред Виваком да гарантират анонимността на викация абонат, Виваком следва да осигури за всички входящи повиквания към номерата, определени от тези организации, да не се предоставя CLI независимо от настройките, направени от викация абонат.

46.31. Виваком осигурява на абонатите си възможност за достъп до обществените телефонни услуги на предприятията, чиито Мрежи са взаимно свързани с мрежата на Виваком посредством: а) избор на оператор за всяко повикване чрез избиране на код за избор на оператор; б) избор на оператор на абонаментна основа.

46.32. Посредством използване на услугата „избор на оператор“ се осигурява възможност да осъществяват следните видове повиквания: а. селищни повиквания; б. междуселищни повиквания; в. повиквания към мобилни наземни мрежи и към електронни съобщителни мрежи от неподвижната радиослужба от вида „точка към много точки“ с национално покритие; г. повиквания към негеографски номера за предоставяне на услуги; д. международни повиквания.

46.32.1. Посредством използване на услугата „избор на оператор за всяко повикване чрез избиране на код за избор на оператор“, се осигурява възможност да използват заедно или поотделно услугите по т.46.32.

46.32.2. Посредством използване на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, Виваком осигурява на абонатите си алтернативно следните възможности: а) Посредством използване на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, да ползват заедно следните услуги, предоставени от едно предприятие: осъществяване на селищни повиквания, осъществяване на междуселищни повиквания, осъществяване на повиквания към мобилни наземни мрежи и към електронни съобщителни мрежи от неподвижната радиослужба от вида „точка към много точки“ с национално покритие и осъществяване на повиквания към негеографски номера за предоставяне на услуги или б) Посредством използване на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“ да ползват само

услугата, предоставена от едно предприятие, осъществяване на международни повиквания или в) Посредством използване на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“ да ползват заедно всички услуги, предоставени от едно предприятие, по т. 46.32.2, б. „а“ и т. 46.32.2., б. „б“

46.32.3. Посредством използване на услугата “избор на оператор” абонатите не могат да осъществяват следните повиквания: 1. повиквания към услуги за спешни повиквания; 2. повиквания към услуги с безплатен достъп; 3. кратки национални кодове с първа цифра “1”. 4. услугата не е достъпна от обществени телефонни апарати.

46.33. Виваком осигурява на абонатите възможност, в случай че са избрали да ползват услугата “избор на оператор на абонаментна основа”, възможност да ползват и услугата “избор на оператор за всяко повикване”, като абонатите могат да изберат код за избор на оператор за всяко отделно повикване.

46.34. В случай, че абонатът ползва услугата “ограничаване на изходящи повиквания”, забраната за осъществяване на изходящи повиквания е валидна и при използване на услугата „избор на оператор“.

46.35. (в сила от 29.03.2012 г.) В случай, че телефонният пост бъде изключен поради надвишаване на максималната финансова граница на потребление или поради не заплащане на дължими суми, съгласно процедурите по тези Общи условия, Виваком едностранно отменя заявеното, преди датата на изключване на поста, от абоната ограничаване на изходящи повиквания. След заплащане на дължимата сума, абонатът може да поиска възстановяване на ограничаването на изходящите повиквания.

46.36. (в сила от 29.03.2012 г.) Виваком се задължава да уведоми абонатите си относно изтичане срока на индивидуалните им договори най- късно 1 месец преди това.

46.37. Виваком контролира и измерва трафика с оглед избягване на претоварване на отделни връзки в Мрежата, като при наличие на достатъчен капацитет пренасочва повикванията през трасета, различни от обичайно използваните.

46.38. (в сила от 29.03.2012 г.) При заплаха или в отговор на инциденти Виваком предприема всички необходими действия за запазване на сигурността или целостта на Мрежата.

46.39. (в сила от 29.03.2012 г.) Виваком публикува по подходящ начин информация, свързана с използването на електронни съобщителни мрежи и услуги при доказано по съответния ред извършване на незаконни дейности за разпространение на вредно съдържание, като при възможност посочва средствата за защита срещу рискове за личната сигурност, неприкосновеността на личния живот и личните данни във връзка с предоставяната от предприятието услуга.

46.40 (в сила от 24.05.2013) Виваком се задължава предварително и по подходящ начин (чрез писмо с обратна разписка, записваща се телефонен разговор, писмо по електронната поща на посочен от абоната електронен адрес за контакт и др.) да информира абоната, че ще предприеме действия по извънсъдебно събиране на негови неплатени парични задължения, включително и когато за целта ще се ползват услугите на трети лица (кредитни бюра, агенции за събиране на вземания и други). Информацията по предходното изречение задължително съдържа и данни за точния размер на претендираните парични задължения, за основанието, от което произтичат, както и за третото лице, което ще събира вземането.

Раздел XI ОТГОВОРНОСТ НА Виваком

47. Виваком носи отговорност в следните случаи:

47.1. За виновно неизпълнение на задълженията си или когато неизпълнението се дължи на груба небрежност, Виваком отговаря пред абонатите, както следва: а) в случай на забава при откриване или преместване на телефонния пост след определения срок - дължи неустойка за всеки ден закъснение в размер на 1% от платената цена за откриване или преместване; б) Виваком възстановява надвнесените от Абоната суми (погрешно преведени и

надплатени); в) (в сила от 15.05.2015 г.) Възстановяването се извършва в срок до 20 (двадесет) работни дни, по банков път след посочване на банкова сметка от Абоната, като банковите разноски са за сметка на Виваком. За суми до 50 лева, възстановяването може да се извърши и в брой, в магазин на Виваком.

47.2. За неотстранени, в сроковете по т. 46.2, буква „б“, повреди по Мрежата и съоръженията, в резултат на което телефонният пост не е работил до един календарен месец или при непредоставяне на крайно устройство по т. 43.6.3, на Абоната се възстановява сума определена

на базата на месечния абонамент и броя на дните, през които повредата не е била отстранена, считано от датата на заявяването ѝ, както следва: а) до 10 дни - 30% от цената на месечния абонамент; б) от 11 до 20 дни - цената на месечния абонамент; в) над 20 дни - цената за два месечни абонамента.

47.3. В случай, когато телефонният пост не е работил поради настъпване на събития от непреодолима сила и действия, извън контрола на страните по смисъла на чл. 306 от Търговския закон, на абоната се възстановява съответната част от месечния абонамент за периода, през който постът не е работил.

47.4. В сила от 29.03.2012 г.) Виваком дължи неустойка на свой абонат, в случай на установено по надлежния ред пренасяне на номер/а без съгласието на абоната и/или пренасяне в нарушение на установените процедури за осъществяване на преносимостта на номера/та. Дължимата неустойка е в размер на един месечен абонамент.

48. Виваком не носи отговорност за:

48.1. претенции на трети лица срещу абоната или потребителя във връзка или по повод ползваните услуги;

48.2. съдържанието на съобщенията;

48.3. вреди причинени от инсталирани крайни устройства от Абонат, които не са в съответствие с хармонизираните стандарти и техническите спецификациите и са причинили прекъсване в предоставянето услугите или Мрежата, или влошаване на качеството на услугите;

48.4. за електронната съобщителна Мрежа и/или съоръжения, свързващи крайно устройство на абоната и крайната точка на Мрежата;

48.5. за повреди, причинени от устройства или съоръжения, свързани след крайната точка на Мрежата.

48.6. за изправността и функционирането на крайни устройства, осигурени от абоната.

Раздел XII РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ, МОЛБИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ И РЕКЛАМАЦИИ НА АБОНАТИТЕ

48а. (в сила от 10.05.2021 г.) 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 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.

49. Абонатите имат право да подават жалби, молби, предложения и рекламации пред Оператора и Комисията за регулиране на съобщенията и органите, оторизирани със защита на потребителските права във връзка с ползване на услуги и изпълнение на договора и настоящите Общи условия.

49.1. (в сила от 29.03.2012 г.) Жалбите, молбите, предложенията и рекламациите се подават на място в търговската мрежа на Виваком, чрез уеб сайта на дружеството на адрес www.vivacom.bg. Постъпилите жалби, молби, предложения и рекламации се завеждат във

входящ регистър и се разглеждат по реда на постъпването им.

49.2. В 30 (тридесет) дневен срок от датата на постъпване на жалбата, молбата или рекламацията Виваком извършва проверка, за което съставя Протокол, подписан от лицата, извършили проверката, взема решение и уведомява писмено Абонатите за основателността на жалбата, молбата или направената рекламация и предприетите действия от негова страна.

49.3. (в сила от 29.03.2012 г.) Всички спорове, възникнали във връзка с действителността, изпълнението, тълкуването или прекратяването на индивидуалния договор, ще бъдат решавани от страните в добронамерен тон чрез преговори, консултации и взаимноизгодни споразумения,

а при непостигане на съгласие – или от Арбитражния съд за търговски и потребителски спорове към Сдружение „Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове“, гр.София при условията на неговия Правилник, или от съответния държавен съд при условията на ГПК, по избор на ищеца (страната, поискала решаване на спора). В случай, че ищецът подаде 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.

Раздел XIII ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

50. Договорът по тези Общи условия се прекратява в следните случаи:

50.1. по взаимно писмено съгласие на Виваком и Абоната;

50.2.1. (в сила от 15.05.2015) едностранно с 30-дневно писмено предизвестие от Абоната, след заплащане на всички суми, станали дължими към датата на получаване на предизвестиято. Писменото предизвестие за прекратяване на договора се попълва по образец, изготвен от Виваком или в свободна форма и се подава лично от абоната или негов представител, представил пълномощно. Предизвестиято се подава в търговската мрежа на Виваком или на адреса, посочен в идентификационните данни на предприятието.

50.2.2. (в сила от 29.03.2012 г.) при смърт на абоната – чрез заявление за прекратяване на договора, подадено от наследник или упълномощен представител, който предостави съответен документ, удостоверяващ това му качество.

50.3. по отношение на междуселищни и международни разговори и разговори към мобилни национални мрежи, при активиране от страна на Виваком на услугата “избор на оператор на абонаментна основа”;

50.4. при активиране на услугата “самостоятелно ползване при необвързан достъп”;

50.5. по отношение на конкретен пост, автоматично при закриването му;

50.6. (в сила от 01.09.2023 г.) едностранно, от Виваком с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие при: а) смърт на Абоната, ако в шестмесечен срок постът не бъде преименуван съгласно тези Общи условия в) при неплащане в срок на сметки или при системно закъснение в плащанията на дължимите суми, в случай че абонатът не заплати задълженията в срока на 30 дневното предизвестие; г) напускане от Абоната на имота, в който е осъществено свързването и преотстъпването му на друго лице, в нарушение на тези Общи условия; д) виновно извършване на други съществени нарушения от Абоната на задълженията му по договора и Общите условия;

50.7. Договорът се счита за едностранно прекратен от Виваком при нарушение на задълженията и ограниченията по т. 43.12, в 14 (четиринадесет) дневен срок от изключването на поста по т. 45.4, освен ако в този срок Абоната не представи доказателства, че не е извършил посочените нарушения;

50.8 (изм. на 29.02.2012 г., в сила от 29.03.2012 г.) В 7-дневен срок от подписване на индивидуалния договор абонатът има право едностранно да прекрати договора си с

Виваком, без да дължи неустойки по него, освен ако:

50.8.1. (в сила от 29.03.2012 г.) абонатът изрично не е заявил писмено желание договорът да влезе в сила незабавно;

50.8.2. (в сила от 29.03.2012 г.) при подписване на договора, Виваком е предоставило на абоната крайно устройство;

50.8.3. (в сила от 29.03.2012 г.) договорът е подписан за номер/а, във връзка с който/които е подадено заявление за преносимост към мрежата на Виваком. В този случай се прилагат специалните правила, посочени в раздел Раздел XVII от настоящите Общи условия.

50.9. (в сила от 29.03.2012 г.) Заявление за прекратяване на договора на абоната във връзка с т.50.8. се подава лично от абоната или от 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.

50.10. (нова в сила от 04.09.2022 г.) В случаите, в които Абонат/Потребител прекрати договора по собствена инициатива, той има право да сключи нов договор с Виваком за предоставяне на услуги чрез същия номер или да пренесе този номер в друга мрежа. Абонатът/Потребителят може да се откаже изрично от това свое право.

Раздел XIV КАЧЕСТВО НА УСЛУГАТА И КАЧЕСТВО НА ОБСЛУЖВАНЕ

51. Виваком осигурява качество на универсалната услуга, както следва: а) Фактор за оценка на преноса на глас (R фактор) - не по-малък от 75; б) еднопосочно закъснение - не по-голямо от 150 милисекунди.

52. При предоставяне на услугата по т. 51, Виваком следи и отчита следните параметри за качество на обслужване: а) време за първоначално свързване към Мрежата; б) брой на повреди на абонатна линия (за цифрови абонатни линии); в) брой на повреди на абонатна линия (за аналогови абонатни линии); г) време за отстраняване на повреди (средна стойност на параметъра); д) процент на неуспешни повиквания; е) време за установяване на връзка; ж) време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания за услуги чрез оператор; з) време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания към телефонни справочни услуги; и) процент на жалби относно коректността на сметките; к) процент на изправните обществени телефони.

52.1. Целевите стойности на параметрите по т. 52 се определят от Комисията за регулиране на съобщенията

52.2. Виваком публикува на страницата си в интернет ежегодно до 31 януари информация за предходната година за достигнатото ниво на качество, съобразно резултатите от измерванията, достигнати през изтеклата година.

Раздел XV ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПЪЛНЕНИЯ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ

53. Изменения и допълнения на Общите условия могат да бъдат извършвани по инициатива на Виваком, на абонатите или на Комисията за регулиране на съобщенията, по реда на Закона за електронните съобщения.

Раздел XVI РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

54. Спорове между страните се решават чрез непосредствени преговори между тях. При непостигане на съгласие, всяка от страните може да поиска съдействие от КРС или да отнесе спора за разглеждане от компетентния съд.

54а. (Изм. в сила от 01.12.2016 г.) 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, e-mail: adr.els@kzp.bg. Ако спор, отнесен към Виваком, не е разрешен, потребителят 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.

Раздел XVII ПРОЦЕДУРА ПО ПРЕНАСЯНЕ НА НОМЕР(А)

55. Виваком предоставя право на всеки абонат или потребител от домейна на преносимост на географски номера, при спазване на изискванията на настоящите общи условия, приетите от Комисията за регулиране на съобщенията Функционални спецификации за осъществяване на преносимост на географски номера при промяна на доставчика на фиксирана телефонна услуга и/или при промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление и Процедурата за преносимост на географски номера, да пренесе своя номер от/към мрежата на Виваком към/от мрежата на друг доставчик от домейна на преносимост на географски номера.

56. Преносимостта се прилага за:

56.1. отделни абонатни номера;

56.2. група от номера:

57. Групите номера, които може да бъдат обект на пренасяне са:

57.1. многократни абонатни номера (MSN), предоставени на абонати, ползващи ISDN основен достъп (ISDN-BRA);

57.2. директно набирани номера (DDI) по блокове от 10, 100 или 1000 номера (в случаите, когато капацитетът е над 10 номера);

57.3. серийни номера;

57.4. съкратени номера.

58. Виваком осигурява равнопоставеност на абонатите и потребителите, които са се възползвали или са заявили желание да ползват правото си за пренасяне на номер и собствените си абонати и потребители. Преносимостта на номер(а) по т. 55 от настоящите Общи условия се прилага единствено за номера от Националния номерационен план, предоставени за ползване на Виваком или на друго предприятие от домейна на преносимостта, съгласно изискванията на действащото законодателство. Процедура по пренасяне на номер(а) от мрежата на Виваком

59. (в сила от 11.02.2013 г., изм в сила от 04.09.2022 г.) Абонатът/потребителят на фиксирана гласова услуга на Виваком подава писмено заявление в стандартна форма за преносимост на номер(а) от мрежата на Виваком при приемащия доставчик по начина и при условията, определени в Общите условия за взаимоотношение с потребителите на последния. Реквизитите на заявлението за преносимост на номер/а са съгласувани между предприятията и съответстват на реквизитите, определени в чл. 33 от Функционалните спецификации за преносимост на национално значими номера от националния номерационен план.

60. (отм. в сила от 04.09.2022 г.)

61. (изм. в сила от 04.09.2022 г.) Всички номера в заявлението трябва да бъдат активни в мрежата на Виваком към момента на подаване на заявлението или да са закрити през последния месец по инициатива на Абоната/Потребителя съгласно т. 50.10.

62. (в сила от 11.02.2013 г.) Виваком може мотивирано да откаже пренасяне на номер(а) пред приемащия доставчик в следните случаи:

62.1. (изм. в сила от 04.09.2022 г.) Преди подаване на заявлението за преносимост номерът е несъществуващ или не е предоставен на абонат или потребител на Виваком; отказът по предходното изречение не се прилага, когато Абонатът/Потребителят не се е отказал от правото на преносимост по т. 50.10.

62.2. (в сила от 11.02.2013 г.) Виваком вече е получило друго заявление от приемащ доставчик за пренасяне на същия номер(а), процедурата по което/които още не е приключила;

62.3. (в сила от 11.02.2013 г.) представените от приемащия доставчик данни за

абоната/потребителя в изпратеното заявление са непълни и/или неточни:

62.3.1. за физически лица – трите имена и единен граждански номер;

62.3.2. за юридически лица и физически лица – еднолични търговци – наименование и съответен идентификационен код;

62.3.3. за физически лица чуждестранни граждани – имена и личен номер или номер на документ за самоличност;

62.3.4. за организации, които нямат статут на юридически лица – съответен идентификационен код и трите имена на представляващия.

62.4. (в сила от 11.02.2013 г.) при преносимост на група номера, която изисква преконфигурация, не е заявено преконфигуриране или заявеното преконфигуриране не дава възможност за реализация на преносимост. Преконфигуриране се изисква за следните номера:

62.4.1. Пренасяният номер е главен номер на серия с индивидуални номера, освен когато се пренася заедно с цялата серия;

62.4.2. Пренасяният номер е част от блок на главен/групов номер, освен когато се пренася целия блок/група;

62.4.3. Пренасяният номер е член на Центрекс услуга;

62.4.4. Пренасяният номер е със специфичен анализ;

62.4.5. Пренасяният номер е в обща конфигурация с група номера, присвоени на определен интерфейс (BRI/PRI);

62.4.6. Пренасяният номер е част от група съкратен номер.

63. В заявлението до приемащия доставчик по т. 59 се включва и възможност за заявяване на преконфигуриране.

64. (в сила от 11.02.2013 г.) В случай че е необходимо преконфигуриране на пренасяните номера и не е заявен начин на преконфигурация от абоната или заявеното от абоната преконфигуриране е технически невъзможно, Виваком в срок от 6 часа предоставя на приемащия доставчик информация за възможните варианти за преконфигуриране, както и информация за пълния номерационен капацитет, предоставен на абоната.

65. Цената за преконфигуриране е съгласно ценовата листа на Виваком и следва да бъде заплатена от абоната преди извършване на преносимостта.

66. Оттегляне на заявлението за пренасяне на номера може да се подава до Виваком до деня, предхождащ датата, определена за пренасяне на номера(та).

67. При неотстраняване в срок на недостатъците по подадено заявление или оттегляне на заявлението за пренасяне на номер(а), се счита, че е налице оттегляне и по отношение на искането за прекратяване на договора за ползване на услугите с Виваком, както и искането за преконфигуриране, когато такова е подадено. В случаите на отстранима причина за отказ, договорът на абоната/потребителя се счита продължен до прекратяване на процедурата с писмен отказ за преносимост или до реално осъществяване на процеса на преносимост, независимо от отправеното предизвестие за прекратяването му, като това продължаване не може да се счита за основание за начисляване на допълнителни неустойки извън тези, за които Виваком е уведомило приемащия доставчик

68. Договорните отношения на абоната с Виваком се прекратяват със закриване на сметката и деактивиране на достъпа на последния до мрежата на предприятието. В случай, че абонатът желае преносимост на част от отделни номера или част от група номера, предоставени му от Виваком по договор, последният не се прекратява по отношение на номерата, оставащи в мрежа на Виваком. С деактивиране на достъпа до мрежата на Виваком се счита за прекратен и договорът с абоната за конкретните пренесени номер(а).

69. Виваком ще информира своите абонати в случай, че те осъществяват изходящи повиквания към първично предоставените му номера от Националния номерационен план,

пренесени в мрежи на други доставчици чрез звуков сигнал с продължителност 3 секунди и допълнителен период от 2 секунди, следващ звуковия сигнал, който дава възможност за избор от страна на абонатите за прекратяване или реализиране на повикването. Повече информация за начина за информиране, както и неговото съдържание и предназначение са публикувани на страницата на Виваком в Интернет.

70. Виваком осигурява възможност за деактивиране на информирането по т. 70 при поискване от викащ абонат, като деактивирането се допуска по отношение на всички повиквания към пренесени номера от мрежата на даряващия доставчик.

71. Абонат, пренесъл номера си от мрежата на Виваком, е задължен да заплати и всички задължения, свързани с ползването на пренасяния/ те номер(а), които са възникнали след датата на подаване на заявлението за пренасяне на номера(та).

72. Виваком осигурява равнопоставеност на абонатите и потребителите, които са заявили желание да продължат да ползват допълнителните услуги след пренасяне на географския номер към друг доставчик и абонатите и потребителите, които ползват единствено тези допълнителни услуги въз основа на сключен договор. Процедура по пренасяне на номер(а) в мрежата на Виваком

73.(в сила от 11.02.2013 г.) Абонатът/потребителят подава писмено заявление по образец за преносимост на номер(а) в мрежата на Виваком . Заявлението представлява упълномощаване на Виваком да извърши необходимите действия по прекратяването на отношенията на Заявителя с даряващия доставчик. Към този момент или на по-късен етап от процедурата по пренасяне, в зависимост от търговската политика на Виваком, предприятието може да сключи договор за предоставяне на фиксирани услуги, който договор влиза в сила под условие, в деня на успешното пренасяне на номера/та в мрежата на Виваком.

74. (изм в сила от 04.09.2022 г.) Ако заявлението се подава от пълномощник на Заявителя, последния следва да е надлежно упълномощен, съгласно изискванията на настоящите Общи условия. Ако заявлението се подава от наследник на Абоната/Потребителя, Заявителят следва да представи актуално удостоверение за наследници, удостоверяващо това му качество. При подаване на заявлението, Заявителят следва да се представи документ за самоличност, удостоверяващ верността на данните в заявлението и доказващ правото да подаде заявлението, съответно пълномощно удостоверяващо представителната власт на Заявителя. В допълнение за търговци, които са регистрирани от съответния окръжен съд и не са подали заявление за регистрация или пререгистрация по ЗТР – удостоверение за актуално състояние издадено не по-рано от един месец преди подаване на заявлението за преносимост.

74а. (нова в сила от 04.09.2022 г.) При инициран процес по преносимост, заявена от един от наследниците на Абоната/Потребителя, процедурата се извършва по отношение на първото подадено заявление.

75. (изм в сила от 04.09.2022 г.) Абонат на доставчик на фиксирана гласова услуга може да подава заявление до Виваком за пренасяне на номер(а), в търговските обекти на предприятието, съответно неговите изрично оправомощени дистрибутори или търговски партньори, както и по електронен път при наличие на техническа възможност и договореност с Виваком. При подаване на заявление за преносимост по електронен път, последното следва да бъде подписано с квалифициран електронен подпис или друг вид електронен подпис, уговорен между Виваком и Заявителя.

76. (в сила от 11.02.2013 г.) Заявителят изразява изрично писмено волята си процедурата по преносимост да стартира:

76.1.а. от момента на подаване на заявлението за преносимост;

76 .1.б. 7 календарни дни след подаване на заявлението за преносимост;

76.2. Ако абонатът не посочи кой момент избира за стартиране на процедурата по преносимост, същата стартира съгласно т. 76.1.б.

76.3. (нова в сила от 04.09.2022 г.) Заявителят може да заяви конкретна дата на преносимост в рамките на приложимия срок за преносимост. В случай че избраната от него дата е в рамките на срока по т.76.1.б., преносимостта стартира съгласно т. 76.1.а.

76а. (в сила от 11.02.2013 г.) При заявяване за пренасяне на повече от един номер, Виваком приема по избор на абоната/потребителя отделно заявление за преносимост за всеки отделен номер, отделни заявления за указани от абоната/потребителя брой номера или едно заявление за всички номера.

76б. (нова в сила от 04.09.2022 г.) При подаване на заявлението за преносимост към мрежата на Виваком, Виваком и Заявителят сключват договор за предоставяне на фиксирани електронни съобщителни услуги с предмет заявления/те за пренасяне номер/а.77. Виваком разглежда подаденото заявление за пренасяне на номер(а) при което извършва координирани действия с даряващия доставчик, съгласно сключена процедура за пренасяне на номерата и настоящите Общи условия.

78. (в сила от 11.02.2013 г.) Виваком може мотивирано да откаже преносимост в следните случаи:

78.1. Абонатът/Потребителят е недееспособен и не е надлежно представляван от трето лице;

78.2. (изм. в сила от 04.09.2022 г.) Заявлението е подадено от трето лице, което не е надлежно упълномощено от Абоната/Потребителя или не е негов наследник;

78.3. Абонатът/Потребителят не е заплатил еднократна потребителска такса за преносимост на номера/та, в случай че такава се дължи;

78.4. Представените от Абоната/Потребителя данни в заявлението са непълни и/или неточни;

78.5. Не са представени изискуемите към заявлението документи;

78.6. Налице е някое от общо приложимите основания за отказ за предоставяне на обществена фиксирана телефонна услуга, предвидени в общите условия за взаимоотношения с крайните потребители на Приемащия доставчик;

78.7. Липсва техническа възможност да бъде предоставена обществена фиксирана телефонна услуга на посочения в заявлението за пренасяне адрес;

79. (в сила от 11.02.2013 г.) Виваком се задължава да уведоми Заявителя за наличието на основания за отказ, които могат да бъдат установени към момента на заявяване на пренасянето на номер(ата) по т. 78.1, 78.2., 78.3., 78.5.

80. (в сила от 11.02.2013 г.) За наличие на основанията за отказ по т. 78.4., 81.1. и 82.2. Виваком уведомява Заявителя след подаване на информацията от Даряващия доставчик.

80а (нова, в сила от 11.02.2013 г.) Виваком уведомява Абоната/Потребителя за наличие на отговор по подаденото заявление. В случай, че Абонатът/Потребителят не се яви лично или чрез упълномощен представител при Виваком или негов оправомощен дистрибутор в определения срок за отстраняване на недостатъците по подаденото заявление и/или са налице основания за отказ се счита, че е налице оттегляне на заявлението и упълномощаването за прекратяване на договорните отношения с Даряващия доставчик.

81. (в сила от 11.02.2013 г.) Заявлението не се разглежда от Виваком до отстраняване на недостатъците в следните случаи:

81.1. Даряващият доставчик мотивирано е отказал преносимостта поради това, че:

81.1.1. Данните за абоната/потребителя, посочени в изпратеното от Виваком заявление, са непълни и/или неточни: а) за физически лица – трите имена и единен граждански номер; б) за юридически лица и физически лица – еднолични търговци – наименование и съответен идентификационен код; в) за физически лица чуждестранни граждани – имена и личен

номер или номер на документ за самоличност; г) за организации, които нямат статут на юридически лица – съответен идентификационен код и трите имена на представляващия; 81.1.2. със заявлението е искана преносимост на група номера, която изисква преконфигурация, и не е заявено преконфигуриране или заявеното преконфигуриране не дава възможност за реализация на преносимост;

81.2. Когато са налице основания за отказ по т. 78.1., 78.2., 78.3., 78.4. и 78.5.

81а. (в сила от 11.02.2013 г.) Спирането на процедурата по т. 81. е за не повече от 30 дни от стартиране на процедурата за преносимост.

82. (в сила от 11.02.2013 г.) Виваком прекратява процедурата с изричен писмен отказ:

82.1. при неотстраняване на недостатъците по т. 81 от страна на Заявителя в срока по т. 81а.;

82.2. при отказ от страна на даряващия оператор поради някоя от следните причини:

82.2.1. преди подаването на заявлението за преносимост, номерът е несъществуващ или не е предоставен на Абоната или Потребител на Даряващия доставчик;

82.2.2. даряващият доставчик вече е получил друго заявление от приемащ доставчик за пренасяне на същия номер, процедурата, по което още не е приключила; 82.3. при отказ от страна на Виваком на основание т. 78.6. и 78.7.

82.а. (в сила от 11.02.2013 г.) В случаите на отстранима причина за отказ, договорът на Абоната/Потребителя се счита продължен до прекратяване на процедурата с писмен отказ за преносимост или до реално осъществяване на процеса по преносимост, независимо от отправеното предизвестие за прекратяването му, като това продължаване не може да се счита

за основание за начисляване на допълнителни неустойки извън тези, които са уговорени в договора между абоната и Даряващия доставчик и/или в Общите условия на Даряващия доставчик;

82.б. (в сила от 11.02.2013 г.) В случаите на подадено заявление за преносимост на повече от един номер основанията за отказ се преценяват по отношение на всеки отделен номер, включен в заявлението за пренасяне. По отношение на номера/та от същото заявление за преносимост, спрямо който/които не са налице причини за отказ, процедурата по преносимост продължава в случай, че е налице изрично съгласие от страна на Абоната.

83. В случай че подаденото заявление отговаря на всички изисквания на настоящите общи условия, Виваком завършва процедурата по преносимост на номера(та).

84. Всички документи на хартиен носител, свързани с подаденото заявление се обработват и могат да бъдат заменени, изменени и получени единствено в търговския център, в който заявлението за преносимост е подадено първоначално.

85. Виваком информира Заявителя за:

85.1. условията и срока, при които се осъществява преносимостта на номера/та, както и че и възможността за запазване или смяна на начина на ползването на услугите при Виваком – абонамент или предплатени услуги се преценява от предприятието съобразно търговската му политика.

85.2. основанията за отказ за преносимост на номера/та.

85.3. причини за забавяне на преносимостта и осъществяването ѝ след определената крайна дата на пренасяне, както и за определената нова дата на пренасяне.

85.4. прозорец на преносимост и невъзможността за достъп до мрежата в този период и загуба на входящи обаждания и факс.

85.5. възможното влошено качество на електронната съобщителната услуга в деня на пренасяне

85.6. за възможна загуба на ползвани от тях допълнителни услуги след пренасяне на номера

85.7. възможно преконфигуриране на пренасяния номер/номера, при заплащане на съответната цена

85.8. пренасянето на номера на потребители, ползващи предплатен достъп до услуги, може да е свързано с неизползване на целия предплатен кредит

85.9. (в сила от 11.02.2013 г.) Възможността при използването на допълнителни услуги, различни от обществената телефонна услуга или услуги в ценови пакет, включващи и обществена телефонна услуга при Даряващия доставчик, абонатът/потребителят да продължи да ползва част или всички допълнителни услуги в ценовия пакет, използвани преди осъществяването на преносимост на номера, съгласно Общите условия на Даряващия доставчик.

86.1. (в сила от 11.02.2013 г.) Заявителят може да оттегли заявлението си до Виваком за пренасяне на номер(а) не по-късно от края на последния работен ден, предхождащ датата, на която се осъществява преносимостта. Оттегляне на заявление за преносимост пред Виваком Заявителят може да извърши само в същия търговски център, в който е подал заявлението за пренасяне.

86.2. (в сила от 11.02.2013 г.) В 7-дневния срок по т.76а.1.б., когато е приложим, абонатът/потребителят също има възможност да оттегли подаденото заявление за пренасяне.

87. При оттегляне на заявлението за пренасяне на номер(а) Заявителят:

87.1. предоставя оригинал от заявлението за прехвърляне на номер(а) и договор;

87.2. връща предоставените при подаване на заявлението за пренасяне на номер(а) добавки към услуги и/или вещи, предоставени с заявения план за услуги или да заплатят тяхната парична равностойност, когато тяхното връщане е станало обективно невъзможно;

88. При оттегляне на заявлението за пренасяне на номер(а) се прекратява и процедурата за пренасяне на номер(а).

89. Отношенията между абоната и Виваком след реализиране на преносимостта се уреждат съобразно разпоредбите на сключеният индивидуален договор и настоящите Общи условия.

90. (отм.)

91. (в сила от 11.02.2013 г.) Виваком в съответствие кредитната си политика може да заплати задълженията на абоната към даряващия доставчик.

92. (в сила от 11.02.2013 г.) Срокът за реализиране на преносимостта е не по-дълъг от 3 работни дни за отделни номера и не по-дълъг от 5 работни дни за групи номера от стартиране на процедурата по пренасяне или от отстраняване на недостатъците по заявлението, в случаите на спиране на процедурата по т. 81. Виваком информира своевременно съответния абонат за осъщественото пренасяне на номера, като последното се удостоверява с подписване на протокол за предоставяне на услуги, съгласно настоящите Общи условия.

93. (нова в сила от 04.09.2022 г.) Абонат/Потребител може да предяви искане за компенсация пред Виваком като приемач доставчик в двумесечен срок от датата на подаване на заявление за пренасяне. Искането се разглежда в 30-дневен срок, като при необходимост за постъпилото искане за компенсация се информира даряващия доставчик.

94. (нова в сила от 04.09.2022 г.) Компенсирането на Абоната/Потребителя се дължи за всеки номер и може да бъде под формата на парична сума, предоставяне на услуги или отстъпка от месечен абонамент за услуги на същата стойност, или друг договорен между Виваком и Абоната/Потребителя равностоен начин на компенсация в случаите, когато:

94.1. номерът не е пренесен в сроковете, определени в настоящите Общи условия, като за всеки ден на забава компенсацията е в размер на не по-малко от 2 лева, равностойност в услуги или съответно в отстъпки от месечния абонамент;

94.2. номерът е пренесен без съгласието на Абоната/Потребителя, като за всеки ден до датата на връщане на номера компенсацията е в размер на не по-малко от 2 лв.,

равностойност в услуги или съответно в отстъпки от месечния абонамент;

94.3. при неспазване на прозореца на преносимост, определен в настоящите Общи условия, като за всеки ден на забава компенсацията е в размер на не по-малко от 2 лева, равностойност в услуги или съответно в отстъпки от месечния абонамент.

95. (нова в сила от 04.09.2022 г.) Конкретният размер на компенсациите се посочва в ценовата листа на Виваком.

96. (нова в сила от 04.09.2022 г.) При удовлетворяване на искане за компенсиране от страна на Виваком, конкретният начин на компенсиране се договаря между Абоната/Потребителя и Виваком.

Раздел XVIII ОПРЕДЕЛЕНИЯ (изм. от 15.06.2009 г.) По смисъла на Общите условия:

„База с данни“ – множество от записи на всички пренесени номера със съответните им „Routing“ номера.

„Блок от директно набирани номера“ е група от 10, 100 или 1000 поредни номера в рамките на УАТЦ, при която първият номер завършва с 0, 00 или 000.

„Блокиране на идентификация на линията на викация (CLIR)“ е услуга, която позволява на викация абонат да блокира предаването на номера си към викация абонат.

„Викан абонат“ е потребител, към когото е адресирана заявката за повикване от викация Абонат.

„Викащ абонат“ е потребител, който е инициатор на повикването.

„Даряващ доставчик“ е доставчикът, от чиято мрежа географският номер се пренася в друга мрежа.

„Даряваща мрежа“ е мрежата на абонамента, от която номерът се пренася. Тя може да е или да не е мрежата на държателя на обхвата от номера.

„Директно набиран номер (Direct dial in, DDI)“ е номер от УАТЦ, който може да бъде набран без посредничеството на оператор.

„Договор за продажба от разстояние“ е всеки договор, сключен въз основа на предложение от страна на Виваком до Абоната, като част от система за продажба на стоки или предоставяне на услуги, при която от датата на отправяне на предложението до сключването на договора страните не са във физически контакт помежду си.

„Домейн на преносимостта“ са мрежите на доставчиците на обществена фиксирана телефонна услуга, в които се осъществява преносимост на номерата.

„Доставчик“ е предприятие, предоставящо обществена фиксирана телефонна услуга.

„Закриване на телефонен пост“ - прекратяване на свързаността към фиксираната електронна съобщителна мрежа на Виваком.

„Идентификация на линията на викация (CLI)“ е функция на мрежата, която позволява на викация абонат да получи информация за номера на викация абонат, преди да започне обменът на информация. Това позволява на викация абонат да приеме или откаже повикването.

„Идентификация на свързаната линия (COL)“ е функция на мрежата, която позволява на викация абонат да получи информация за номера, който идентифицира точката от получаване на повикването. COL се поддържа при ISDN достъп и се предоставят COLP и COLR като допълнителни услуги.

„Избор на оператор“ е услуга, която позволява абонат на едно предприятие за някои от своите повиквания да избере друго предприятие посредством: 1. избор на оператор за всяко повикване чрез избиране на код за избор на оператор (CS); 2. избор на оператор на абонаментна основа (CPS).

„Избор на оператор за всяко повикване“ е услуга, която позволява абонат на едно предприятие да избере друго предприятие за осъществяване на някои от своите повиквания чрез избиране на код за избор на оператор.

“Избор на оператор на абонаментна основа” е услуга, която позволява на абонат на едно предприятие да избере предварително друго предприятие за осъществяване някои от своите повиквания, без да е необходимо да избира код за избор на оператор. “Изключване на телефонен пост” – временна мярка, която може да бъде инициирана от потребителя или от Виваком съгласно посоченото в тези Общи условия и се изразява в преустановяване на възможността за осъществяване на изходящи повиквания от абоната с изключение на достъп до услуги за спешни повиквания съобразно техническата възможност на мрежата.

“Кабелни трасета” са всички кабели, разпределителни кабелни шкафове, уплътнителни системи и др., от главния разпределител до крайна разпределителна кутия.

“Крайна точка на електронната съобщителна мрежа” (КТМ) е физическата точка, в която абонатът получава достъп до обществена електронна съобщителна мрежа. КТМ се идентифицира с определен мрежов адрес, който може да бъде свързан с номер или име на абоната.

“Крайно устройство с оценено съответствие и пуснато на пазара, съгласно действащите нормативни актове” – означава, че крайното устройство е с оценено съответствие, съгласно Наредбата за съществените изисквания и оценяване съответствието на радиосъоръжения и крайни устройства и при пускане на пазара се съпровожда от декларация за съответствие на производителя/ вносителя и притежава българска маркировка, както и съответните означения върху самото устройство, опаковка или съпровождащите документи – тип устройство, модел, производител, вносител, фабричен номер, означение за използване по предназначение.”

„Максималната финансова граница на потребление” (изм. в сила от 10.05.2021 г.) определя максималния размер на стойността на ползваните от абонатите телефонни услуги преди Виваком да пристъпи към изискване на плащане или преди да уведоми абонатите, че ползваните от тях услуги ще бъдат ограничени до извършването на плащане. Месечните максимални финансови граници на потребление включват фактурираните и настоящите задължения /нефактурирани задължения/ към Виваком. Във финансовата граница на потребление могат да се включват както дължими суми за ползвани услуги, така и всички други суми, дължими от потребителя като неустойки, обезщетения, лизингови вноски, субсидии и други. Когато под един клиентски номер се фактурират повече от една услуги с определени максимални финансови граници, Виваком прилага спрямо тях обща максимална финансова граница, равна на сбора от максималните финансови граници на отделните услуги, освен ако е уговорено друго.

„Многократен абонатен номер (Multiple subscriber number, MSN)” са няколко номера за достъп до една крайна точка, към която са включени различните терминали на един потребител на ISDN основен достъп (ISDN BRA). Всеки един номер се разглежда като отделен номер, на който могат да се присвоят основни и допълнителни услуги. Номерацията на отделните терминали може да не е последователна.

„Мрежа на държателя на обхвата от номера” е мрежата на доставчика , на който комисията е предоставила номера от ННП, част, от които е пренесеният номер.

„Номер със специфичен анализ” е номер, използван за услуги чрез интелигентна платформа, при който пренасянето е свързано с преконфигуриране.

„Отстраняване на технически проблем” (System up) е възстановяване на обслужващите системи на даряващата или приемащата мрежа след възникнал технически проблем.

“Представяне на идентификация на линията на викация (CLIP)” е услуга, която позволява на викация абонат да получи информация за номера на викация абонат.

“Пренасочване на повикването (Call forward)” е услуга, която дава възможност входящите повиквания към даден потребител/Абонат да бъдат препратени автоматично към друг потребител/Абонат.

„Пренесен номер поради техническа грешка“ (в сила от 11.02.2013 г.) е номер, който е пренесен в друга мрежа, независимо от причините довели до това, без да е налице надлежно изразена воля за неговото пренасяне от абоната, на който номерът е предоставен за ползване от даряващия доставчик.

„Потребител“ е физическо или юридическо лице, което ползва предплатени услуги на доставчик.

„Приемаща мрежа“ е мрежата, която приема номера вследствие процеса на пренасяне. Тази мрежа става мрежа на абоната след завършване на процеса на пренасяне.

„Приемащ доставчик“ е доставчикът, в чиято мрежа се пренася географският номер.

„Прозорец на преносимостта“ е определен период от време в процеса на пренасяне на номер, от момента на активиране на достъпа на крайния потребител до приемащата мрежа до момента на деактивиране на достъпа на крайния потребител до даряващата мрежа и актуализиране на базите данни на всички предприятия с номера за направление към приемащата мрежа.

„Сериен номер“ е номер, който идентифицира повече от една входяща линия към крайно устройство свързано към мрежата. Входящите линии могат да бъдат с или без индивидуални номера.

„Системно закъснение в плащанията“ по смисъла на т. 50.6 б „в“ е заплащане на дължимите месечни суми след датата, посочена като краен срок за плащане в общите условия на договора между предприятието и крайния потребител, в два последователни месеца или 5 пъти в рамките на една календарна година.

“Средства за комуникация от разстояние” са адресирани и неадресирани печатни материали, стандартно писмо, реклама в пресата с купон за поръчка, каталог, телефон (със или без участието на човек), радио, телевизия, видеотелефон, видеотекст, компютър, електронна поща, интернет, факс и всяко друго средство извън посочените, което може да се използва за сключване на договор за продажба от разстояние.

“Станционни съоръжения” са всички съоръжения от АТЦ и прилежащи части към нея в сградата на централата до главния разпределител. „Съкратен номер“ е номер, който идентифицира група от номера като маршрутизацията се осъществява по част от номера.

“Телефонен пост” е съвкупност от комутационни, преносни и линейни съоръжения, осигуряващи достъп до електронни съобщителни услуги, предоставяни чрез номер от номерационния план на Виваком.

„Технически проблем“ (System down) е временно спиране на система, при даряваща или приемаща мрежа, обслужваща процеса на преносимостта на номера.

„Тонално номеронабиране (DTMF dialing)“ е метод на предаване, при който всеки разред или сигнал се представя чрез характерна двойка честоти.

“Хармонизирани технически стандарти” – Приложенията в Република България стандарти разработени от европейските стандартизационни организации в областта на съобщенията и прилагани в държавите членки на Европейския съюз.

“CLI услуги” са всички услуги, предоставени от предприятията на потребителите посредством и свързани с функцията на мрежите: „идентификация на линия на викация”.

„Routing номер“ – специфичен номер /код/, който се използва в мрежите за насочване на пренесени номера.

(Преходна разпоредба (изм. 15.06.2009 г.) Разпоредбите в Глава XVII от настоящите Общи условия влизат в сила и услугите за пренасяне на номера започват да се предоставя след провеждане на успешни тестове за работата на мрежите на предприятията от домейна на преносимост на географски номера. Виваком ще оповести датата на влизане в сила и старта на услугите за пренасяне на географски номера по подходящ и общодостъпен начин.

A handwritten signature in black ink, consisting of several stylized, overlapping strokes.

Директор „Продукти и услуги“