

Общи условия за уреждане на взаимоотношенията между “Виваком България” ЕАД и Абонатите и Потребителите на електронни съобщителни услуги, предоставяни чрез обществените мобилни наземни мрежи на „Виваком България“ ЕАД (“Общи условия”)

(в сила от 01.01.2025 г. и приложими за абонати, сключили договор след 15.11.2019 г.)

Раздел I ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. (изм. в сила от 10.05.2021 г.) С тези Общи условия се определят реда, условията и сроковете за предоставяне на електронни съобщителни услуги на Абонати и Потребители чрез обществените мобилни наземни мрежи на “Виваком България” ЕАД (Виваком), наричани по-долу “Мрежата” или “Мрежите”.
2. (изм. в сила от 10.05.2021 г.) „Виваком България” ЕАД (Виваком), със седалище и адрес на управление гр. София, бул. “Цариградско шосе” № 115 И, ЕИК 831642181, ДДС № BG831642181, електронен адрес vivacom.bg, притежаващо: Разрешение № 01388/08.04.2009 г. за ползване на радиочестотен спектър в обхвати 900 MHz и 1800 MHz; Разрешение № 01389/08.04.2009 г. за ползване на радиочестотен спектър в обхват 2 GHz и Разрешение № 01391/08.04.2009 г. - за ползване на номера, за осъществяване на обществени електронни съобщения.
3. Потребител е всяко лице, което ползва електронни съобщителни услуги, предоставяни чрез Мрежата.
4. Абонатът е всяко дееспособно физическо лице, юридическо лице или институция, осъществяваща дейност на територията на страната по силата на международно споразумение, по което Република България е страна, които са страна по индивидуален договор с Виваком за предоставяне на електронни съобщителни услуги чрез Мрежата.
- 4а. (В сила от 10.01.2013 г.) Абонатът/Потребителят може да бъде представляван пред Виваком от пълномощник с писмено пълномощно.
5. Тези Общи условия се издават на основание чл. 226, ал. 1 от Закона за електронните съобщения (ЗЕС).
6. Общите условия се публикуват по реда, предвиден в ЗЕС. Общите условия влизат в сила от първоначалната дата на търговско предоставяне на услугите. Тази дата ще бъде обявена чрез официална публикация в един национален ежедневник и/или друга национална медия. От този момент те са обвързващи за Виваком, а Потребителите се считат за уведомени за съдържанието им. Виваком осигурява безплатно на крайните Потребители и на други лица копия от тези Общи условия във всеки свой централен офис или търговско бюро.
7. (изм. в сила от 01.11.2018 г.) При сключване на договор Абонатите – физически лица се считат за обвързани от тези Общи условия само ако са получили подписан от Виваком екземпляр и са изразили съгласието си с тях. Останалите абонати удостоверяват съгласието си с Общите условия чрез подписване на индивидуален договор, а Потребителите на предплатени услуги – с подписването на регистрационна форма за ползване на предплатени услуги.
8. Условия различни от тези, предвидени в Общите условия могат да бъдат уговорени в индивидуалните договори или с допълнителни писмени споразумения между Виваком и

Абоната, при спазване на принципите на прозрачност и равнопоставеност по отношение на една и съща категория Потребители и при спазване на ЗЕС.

9. Общите условия са неразделна част от индивидуалните договори, сключени между Виваком и неговите Абонати. 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.

10. При сключването на индивидуален договор Абонатът се идентифицира по следния начин:

10.1. за физически лица - с валиден документ за самоличност с вписан постоянен адрес на територията на Република България (РБ), когато Абонатът е български гражданин, а когато е чуждестранен гражданин, продължително пребиваващ в Република България – с документ, с вписан адрес на територията на Република България;

10.2. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) за юридически лица и еднолични търговци - с акт за регистрация в компетентния съд или Търговския регистър при Агенцията по вписванията, или акт на компетентен държавен орган за създаването им и удостоверение за актуално състояние (където е приложимо), издадено от ком- петентния съд или Търговския регистър, удостоверение за регистрация по БУЛСТАТ.

10.3. (изм. в сила от 25.05.2018 г.) При сключване на индивидуалния договор при необходимост Виваком може да изисква и други документи за идентификация на Абоната, при спазване на разпоредбите на приложимото законодателство и тези общи условия.

11. (изм. 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:

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

три имена, единен граждански номер и адрес, а за чуждестранни лица - личен номер; информация, необходима за допълнителната идентификация на потребителя или крайния ползвател, когато индивидуалният договор се сключва неприсъствено; данни за вида, номера, датата, мястото и органа на издаване на представения личен документ, с който се идентифицира потребителят;

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

Други данни, необходими за предоставяне на услугите.

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

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

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

Права на потребителите – субекти на данни. При и по повод сключване на индивидуални договори и предоставяне на услуги Виваком обработва личните данни за потребителите – физически лица, в качеството си на администратор по смисъла на Регламент (ЕС) 2016/679

на европейския парламент и на съвета от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните или ОРЗД).

Обработването на лични данни от страна на Виваком се осъществява под надзора на Комисия за защита на личните данни (КЗЛД) – София 1592, бул. „Проф. Цветан Лазаров“ № 2. Потребителите – физически лица – имат следните права по ОРЗД:

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

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.

12. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) Страните ще комуникират помежду си писмено или чрез телефон, или електронна поща на номерата и адресите, посочени в индивидуалния договор.

12.1. Виваком има право да изпраща до Абоната информация или уведомления посредством кратки съобщения (SMS или други форми на съобщения).

12.2. Абонат не може да се позовава на невъзможност да получи съобщение или информация от Виваком на адрес или номер, посочен в договора. Тази клауза ще се прилага за кратки текстови съобщения или по-виквания към SIM карта на Виваком, само ако последният може да докаже получаване на съобщението или отговор на повикването.

12.3. Абонатът/Потребителят носи отговорността и риска при предоставяне на трети лица ползването на SIM-картата, посредством която се предоставя услугата. В тези случаи всички

задължения по тези Общи условия и по индивидуалните договори за ползване на услугите, свързани с уведомяване на Абоната/ Потребителя от страна на Виваком, се счита за изпълнение, ако съобщението е изпратено с кратко текстово съобщение или обаждане до SIM-картата.

Раздел II УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ВИВАКОМ

13. Виваком предоставя на своите Абонати:

13.1. (изм. в сила от 10.05.2021 г.) всички мобилни електронни съобщителни услуги, съгласно приложимите стандарти и технологичните възможности на мобилните наземни мрежи (Услуги), съобразно търговската политика на Виваком, въз основа на тарифен план или допълнителен пакет, които дават възможност за ползване на Услуги и при наличие на съвместимо крайно устройство и съвместима SIM карта. Конкретният избор на пакета услуги се определя от всеки Абонат при подписването на индивидуалния договор;

13.2. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) Виваком предоставя на своите Абонати и Потребители и:

13.2.1. (изм. в сила от 10.05.2021 г.) Безплатен достъп до услуги за осъществяване на спешни повиквания към службите „Спешна медицинска помощ“, Национална служба „Полиция“ и Национална служба „Пожарна и аварийна безопасност“. Виваком няма да предоставя достъп до услуги за спешни повиквания след датата на прекратяване на договора или след изтичане на срока по 140.2. 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 викация краен Потребител, съгласно определение в закона критерии. 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.

13.2.2. Достъп до справочни услуги, при условия определени в ценовата листа, отнасящи се до абонатни номера, кодове за автоматично вътрешно и международно избиране, цени и друга подобна информация, свързана с предоставяне на електронните съобщителни услуги чрез Мрежата;

13.2.3. Международни електронни съобщителни услуги. При наличието на постигнати споразумения с чуждестранни оператори, Виваком предоставя на Абонатите си възможност да използват услуги чрез мрежите на чуждестранни оператори (роуминг);

13.2.4. Достъп до Услуги с добавена стойност - Виваком може да предоставя по търговски начин ползването на Мрежата си на доставчици на услуги с добавена стойност.

13.3. (в сила от 10.05.2021 г.) Средства за следене на разходите за потребление, включително:

13.3.1. справочен инструмент на официалната интернет страница и мобилното приложение на Виваком;

13.3.2. с обаждане на телефонен номер за обслужване на клиенти;

13.3.3. месечна сметка (фактура);

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

14. Подробна информация за отделните видове електронни съобщителни услуги, предлагани от Виваком чрез Мрежата, както и за условията, цените и начина им на предоставяне, се предоставя от Виваком при сключването на индивидуалните договори. Виваком може да разширява обхватът на предоставяните услуги, като своевременно уведомява Абонатите си за това чрез средствата за масова комуникация и/или оторизирани дистрибутори на Виваком.

14.1. Абонатът/Потребителят може по всяко време да избере да активира или деактивира роуминг услуги, предоставяни от Виваком, чрез обаждане на номер за обслужване на клиенти. Този тип активация и деактивация ще се счита за валидно изменение на договора,

сключен между страните. Услугата ще се активира и деактивира, след съобщаване на идентификационен код/име на Абоната/Потребителя. Страните се съгласяват, че Виваком ще има право да записва заявката за активиране или деактивиране и да запази записа до изтичане на срока, в който вземанията за активираните услуги биха могли да бъдат претендирани.

15. Виваком може:

15.1. (изм. в сила от 10.05.2021 г.) Да осигурява достъп до Мрежата и предоставяни чрез нея услуги чрез закупуване от Потребители на пакети от предплатени услуги. Услугите в обхвата на пакета предплатени услуги се определят в съответствие със стандартите, спецификите и капацитета на Мрежата и вида на закупения пакет. Цена за ползваните услуги се заплаща при закупуване на пакета, съобразно ценовата листа на Виваком.

15.2. Да определя ценови пакети за услуги, обвързвайки ползването им с определени условия, като осигурява правото на Абоната да ползва други услуги извън пакета.

16. С оглед осигуряване на възможност за ползване на услуги, предоставяни чрез Мрежата и услуги по т. 13.2.3, Виваком предоставя на Абонатите/Потребителите си номера от националния номерационен план, които се предоставят и използват в съответствие със следните правила:

16.1. Абонатите/Потребителите не придобиват право на собственост върху предоставените номера;

16.2. предоставените номера не могат да бъдат предмет на търговско предлагане;

16.3. предоставените номера могат да бъдат променяни в следствие от законодателна промяна, акт на държавен орган или промени в организацията и структурата на мрежата и предоставяните услуги. В тези случаи Виваком прави всичко възможно да сведе до минимум затрудненията и разходите за Абонати- те/Потребителите;

16.4. предоставените номера не могат да бъдат ползвани от Абонати/Потребителите за предоставяне на услуги, освен ако това е изрично договорено с Виваком;

16.5. след прекратяване на договора Виваком има право да предостави номера на друг свой Абонат/Потребител.

16.6. предоставените номера могат да бъдат прехвърляни само в случаите на преобразуване на юридическото лице, на което са предоставени.

17. (изм. в сила от 10.05.2021 г.) Виваком предлага специализирани планове за хора с увреждания, информацията за които е достъпна и се актуализира на vivascom.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.

17.1.1. Допълнителни услуги

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

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

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

17.1.5. Виваком има право да променя съдържанието на предоставяните пакети с

телевизионни програми, както и броя и вида на видео съдържанието в пакетите от платформата за Видео по поръчка. Виваком ще уведоми Потребителя за промените чрез интернет сайта си и рекламни материали.

17.2. Условия за достъпност и съвместимост на услугата TV GO

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

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

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

17.2.4. Минималните параметри на широколентова свързаност, която може да поддържа необходимата скорост за обмен на информационните потоци, се описват на интернет страницата на Виваком.

17.2.5. В зависимост от техническите параметри на свързаността, може да няма техническа възможност за предоставяне само на част от пакетите или част от съдържанието, разпространявано чрез платформата.

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

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

17.3. Ограничения за ползване на услугата TV GO.

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

17.3.2. Потребителят няма право да препродава, да излъчва или да позволява излъчване на програмата в места с публичен достъп, или да използва по какъвто и да било начин услугата TV GO за търговски цели като гарантира, че тя ще се ползва в помещения с ограничен достъп, предназначени за трайно ползване от конкретни физически лица.

17.3.3. С действието по заявяване на услугата TV GO Потребителят се съгласява и приема, че услугата TV GO няма да бъде ползвана в обществени или публични зони или места включително хотелски лобита, барове, ресторанти или обществени площи, както и всякакви помещения или места, експлоатирани с търговска цел или такива, които имат социално или друго обществено предназначение, което предполага публично и/или масово разпространение, включително хотели, мотели, пансиони, затвори, болници, частни клиники и други подобни функционални структури (всяко “място, обитаемо от много хора”), които приемат телевизионните канали, видео съдържание и приложения, включени в услугата TV GO.

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

17.3.5. услугата TV GO е предназначена за ползване в България и при временно пребиваване в други държави членки на Европейския съюз (ЕС) на Потребител, постоянно пребиваващ в България, съгласно условията на Регламент (ЕС) № 2017/1128 на Европейския парламент и

на Съвета от 14 юни 2017 г. За потребители, които не пребивават постоянно в България, услугата може да бъде ограничена за достъп само на територията на страната. При наличие на основателни причини да се приеме, че потребител е променил постоянното си пребиваване извън България, услугата може да бъде ограничена.

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

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

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

17.4. Спиране и прекратяване на предоставянето на услугата TV GO

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

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

17.4.3. Повреда или смущения в мрежата за разпространяване на телевизионните програми до отстраняване на повредата или смущението и/или спиране на електрическото захранване на регионалната или национална електрическа мрежа до възстановяване на захранването;

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

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

17.4.6. Когато телевизионна програма не е достъпна от Мрежата на Виваком до осигуряване на такъв достъп;

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

17.5. По отношение възможността за заявяване на съдържание през платформата за Видео по поръчка, Виваком може да ограничи допълнителното заявяване на такова съдържание над определен обем и стойност по своя преценка.

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

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

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

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

17.6. Интелектуална собственост

17.6.1. Съдържанието на услугата TV GO и приложението за достъп до нея са обект на права на интелектуална собственост на Виваком или на трети лица.

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

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

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

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

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

Раздел III Процедура по пренасяне на номер/а

18. Виваком предоставя право на всеки Абонат или Потребител от домейна на преносимост на мобилни номера, при спазване на изискванията на настоящите общи условия, да пренесе своя номер от/към мрежата на Виваком или друг доставчик от домейна на преносимост на мобилни номера.

19. Преносимостта на номер/а се прилага единствено за номера от Националния номерационен план, предоставени за ползване на Виваком или на друго предприятие на мобилни мрежи или услуги, съгласно изискванията на действащото законодателство.

Процедура по пренасяне на номер/а от мрежата на Виваком

20. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) Абонатът/потребителят подава до Приемачия доставчик, негов оправомощен дистрибутор или търговски представител писмено заявление за преносимост на номер/а в стандартна форма, със съгласувани задължителни реквизити между предприятията от съответния Абонат или Потребител на мобилни услуги на Виваком. Начинът за подаване на заявление при приемащия доставчик се описва в Общите условия за взаимоотношение с потребителите на последния.

21. (отм. в сила от 04.09.2022 г.) .

22. (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. 143.

23. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) Виваком може мотивирано да откаже пренасяне на номер/а пред приемащия доставчик в следните случаи:

23.1. (изм. в сила от 04.09.2022 г.) преди подаването на заявление 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. 143;

23.2. Виваком вече е получило друго заявление от приемащ доставчик за пренасяне на същия номер/а, процедурата по което още не е приключила;

23.3. представените от приемащия доставчик данни за Абоната/Потребителя са непълни и/или неточни:

а) за физически лица – трите имена и единен граждански номер;

б) за юридически лица или физически лица – еднолични търговци – наименование и съответен идентификационен код;

в) за чуждестранни лица – имена и личен номер или номер на валиден документ за самоличност;

г) за организации, които нямат статут на юридическо лице – съответен идентификационен код и трите имена на представляващия.

24. (изм. в сила от 10.01.2013 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, изразено в заявлението за преносимост.

25. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) Оттегляне на заявлението за пренасяне на номера може да се подава до Виваком до деня, предхождащ датата определена за пренасяне на номера(та). Оттегляне на заявлението за пренасяне на номера може да се подава до Виваком и когато абонатът се е възползвал от възможността по т. 32а.1.б. в определения за това срок.

26. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) 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. 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, които са уговорени в договора между Абоната и Виваком или в Общите условия на Виваком.

27. (изм. в сила от 04.09.2022 г.) 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/Потребителят 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. При успешно пренасяне на номер от мрежата на Виваком и след поискване, Виваком възстановява оставащия кредит на потребителите, ползващи предплатени услуги. За посоченото възстановяване Виваком изисква такса съгласно Ценовата листа на предприятието.

28. Виваком ще информира своите Абонати/Потребители 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/Потребителите 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.

29. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) Виваком осигурява възможност за деактивиране на информирането по т. 28 при поискване от викащ Абонат/Потребител, като деактивирането се допуска само по отношение на всички повиквания към пренесени номера от мрежата на даряващия доставчик.

30. 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).

31. 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, както и на Абонати и Потребители, които са заявили желание да продължат да ползват допълнителните услуги след пренасяне на номера(та) 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

32. (изм. в сила от 04.09.2022 г.) Абонатът/Потребителят подава във Виваком лично или чрез пълномощник заявление по образец за преносимост на номер/а в мрежата на Виваком. Заявлението може да бъде подадено 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. При подаване на заявлението, Заявителят следва да 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 юридически лица и еднолични търговци – удостоверение за актуално състояние, издадено от Търговския регистър към Агенцията по вписванията (за търговци) или от съда по регистрацията (за други юридически лица) не по-рано от един месец преди подаване на заявлението за преносимост.

32а. (в сила от 10.01.2013 г.) 1. Заявителят изразява изрично писмено волята си процедурата по преносимост да стартира:

- а) от момента на подаване на заявлението за преносимост;
- б) 7 календарни дни след подаване на заявлението за преносимост.

32а.2. Ако абонатът не е посочил кой момент избира за стартиране на процедурата по преносимост, същата стартира съгласно т. 32а.1.б.

32а.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.32а.1.б., преносимостта стартира съгласно т. 32а.1.а.

32б. (в сила от 10.01.2013 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.

33. Заявлението представлява упълномощаване на Виваком да извърши необходимите действия по прекратяването на отношенията на Заявителя с даряващия доставчик.

34. Заявлението може да включва изрично упълномощаване в обикновена писмена форма на Виваком от страна на Абоната за заплащане на дължимите към даряващия доставчик плащания от името и за сметка на Абоната.

35. (изм. в сила от 04.09.2022 г.) Ако заявлението се подава от пълномощник на Заявителя, последният 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 иницииран процес по преносимост, заявена от един от наследниците на Абоната/Потребителя, процедурата се извършва по отношение на първото подадено заявление.

36. (изм. в сила от 04.09.2022 г.) Към този момент предприятието сключва договор за предоставяне на мобилни услуги, който договор влиза в сила под условие след успешното пренасяне на номера в мрежата на Виваком.

37. Абонат на доставчик на мобилни услуги може да подава заявление до Виваком за пренасяне на номер/а, всеки работен ден в работното време на търговските обекти на предприятието, съответно неговите изрично оправомощени дистрибутори или търговски партньори.

38. 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.

39. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) Виваком може мотивирано да откаже преносимост в следните случаи:

39.1. представените от Абоната или Потребителя данни в заявлението са непълни и/или неточни;

39.2. Заявителят не е дееспособен и не е надлежно представляван от трето лице;

39.3. (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;

39.4. не са представени изискуемите към заявлението документи – документ за удостоверяване на представителната власт;

39.5. Абонатът или Потребителят не е заплатил еднократна потребителска цена за преносимост на номерата, в случай че такава се дължи;

39.6. налице е някое от общо приложимите основания за отказ за предоставяне на обществена телефонна услуга, предвидени в общите условия за взаимоотношения с крайните потребители на Виваком.

39а. (в сила от 10.01.2013 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, изразено в заявлението за преносимост.

40. (изм. в сила от 10.01.2013 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. 39.2., 39.3., 39.4., 39.5 и 39.6.

41. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) За наличие на останалите основания за отказ по т. 39.1., 42.1. и т. 43.1.2. Виваком уведомява Заявителя след подаване на информацията от Даряващия доставчик. 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.

42. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) Заявлението не се разглежда от Виваком до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 дни от стартиране на процедурата за преносимост:

42.1. в случай че даряващият доставчик мотивирано е отказал преносимостта поради непълнота/неточност в данните, посочени в изпратеното от Виваком заявление:

а) за физически лица – трите имена и единен граждански номер;

б) за юридически лица или физически лица – еднолични търговци – наименование и съответен идентификационен код;

в) за чуждестранни лица – имена и личен номер или номер на валиден документ за самоличност;

г) за организации, които нямат статут на юридическо лице – съответен идентификационен код и трите имена на представляващия;

42.2. в случаите по т. 39.1., 39.2., 39.3, 39.4. и 39.5.

43. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) 1. Виваком прекратява процедурата с изричен писмен отказ:

43.1.1. При неотстраняване на недостатъците по т. 42. в посочения в същата точка срок.

43.1.2. при отказ от страна на даряващия оператор поради някоя от следните причини: а) преди подаването на заявлението за преносимост номерът е несъществуващ или не е предоставен на абонат или потребител на даряващия доставчик; б) даряващият доставчик вече е получил друго заявление от приемащ доставчик за преносимост на същия номер, процедурата по което още не е приключила;

43.1.3. при отказ от страна на Виваком по т. 39.6.

43.2. Отказът за пренасяне на Номер/а се счита за оттегляне по отношение на упълномощаването по т. 33. и т. 34 от Общите условия.

44. (в сила от 10.01.2013 г.) В случаите на отстраняване на причината 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.

45. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) В случай че подаденото заявление отговаря на всички изисквания на настоящите общи условия, Виваком завършва процедурата по преносимост на номера(та).

46. (изм. в сила от 10.01.2013 г., предишна т. 45) 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.

47. (изм. в сила от 10.01.2013 г., предишна т. 46) При подаването на заявление за пренасяне на номер/а, Виваком се задължава да уведомява Заявителя относно цените и условията за пренасяне, включително:

47.1. основанията за отказ за преносимост на номера/та;

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

47.3. прозорец на преносимост и невъзможността за достъп до мрежата в този период

47.4. възможното влошено качество на електронната съобщителната услуга в деня на пренасянето;

47.5. пренасянето на номера на Потребители, ползващи предплатен достъп до услуги, може да е свързано с неизползване на целия предплатен кредит;

47.6. за възможността до приключване на процеса на пренасяне на Номер/а да бъдат загубени входящи кратки текстови съобщения /SMS/ или мултимедийни съобщения /MMS/, които не са изтеглени;

47.7. Абонатите/Потребителите имат възможност да запазят или сменят вида на сметката си - абонамент или предплатени услуги при приемащия доставчик;

47.8. възможностите за пренасяне на номера асоциирани с една SIM карта (multiple MSISDN), например различни номера за факс съобщения и пренос на данни, като на Абонатите/Потребителите се гарантира възможността за пренос на номера, използвани за гласови услуги;

47.9. възможна загуба на ползвани от Абоната/Потребителя допълнителни услуги след пренасяне на номера.

47.10. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) възможността при използването на допълнителни услуги, различни от мобилна телефонна услуга или услуги в ценови пакет, включващи и мобилна

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.

48. (изм. в сила от 10.01.2013 г., предишна т. 47.) 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. При оттегляне на заявлението за пренасяне на номер/а Заявителят:

48.1 предоставя оригинал от заявлението за прехвърляне на номер/а и сключен договор под условие;

48.2 (изм. в сила от 29.03.2012 г.) връща предоставените при подаване на заявлението за пренасяне на номер/а добавки към услуги, устройства и/или вещи, предоставени с заявления план за услуги или да заплатят тяхната парична равностойност, когато тяхното връщане е станало обективно невъзможно;

49. (изм. в сила от 10.01.2013 г., предишна т. 47а.) В седемдневния срок по т. 32а.1.б., когато е приложим, Заявителят също може да оттегли подаденото заявление за пренасяне.

50. (изм. в сила от 10.01.2013 г., предишна т. 48.) При оттегляне на заявлението за пренасяне на номер/а се прекратява и процедурата за пренасяне на номер/а.

51. (изм. в сила от 10.01.2013 г., предишна т. 49.) Договорът между Виваком и Абоната влиза в сила в деня на успешното пренасяне на номера/та в мрежата на Виваком, като отношенията между Абоната и Виваком след реализиране на преносимостта се уреждат съобразно разпоредбите на сключеният индивидуален договор и настоящите Общи условия.

52. (предишна т.54) Срокът за реализиране на преносимостта е не по-дълъг от 2 работни дни, считано от стартиране на процедурата по пренасяне или от отстраняване на недостатъците по заявлението, в случаите на спиране на процедурата по т. 42 и включва Прозорец за преносимост не по-голям от 5 часа. Посоченият срок може да бъде удължен за времето, през което са били налице технически проблеми.

53. (предишна т.54а) Абонат/Потребител може да предяви искане за компенсация пред Виваком, като приемащ 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.

54а. (предишна т.54б) 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:

54б.. (предишна т.54б.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;

54б.. (предишна т.54б.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 лева, равностойност в услуги или съответно в отстъпки от месечния абонамент;

54б.. (предишна т.54б.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.

54а. (предишна т.54в) Конкретният размер на компенсациите се посочва в Ценовата листа на Виваком.

54б. (предишна т.54г) При удовлетворяване на искане за компенсиране от страна на

Виваком, конкретният начин на компенсиране се договаря между Абоната/Потребителя и Виваком.

Раздел IV ПРАВА НА АБОНАТА/ПОТРЕБИТЕЛЯ

55. (нова 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:

- Абонатът изрично не е заявил писмено желание договърът му да влезе в сила незабавно;
- при подписване на договора, Виваком е предоставило на Абоната крайно устройство;
- договърът 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 III от настоящите Общи условия.

56. (изм. в сила от 25.05.2018 г.) Без наличие на предварително съгласие на Абоната/Потребителя, изпращачът може да използва данните, получени при търговска сделка за предоставяне на продукти и услуги, чрез които може да бъде осъществен контакт с Абоната/Потребителя за изпращане на съобщение за маркетинг и реклама на свои собствени сходни продукти или услуги, като в този случай на Абоната/Потребителя се дава възможност безвъзмездно и по лесен начин: да изразява несъгласие в момента на сключване на сделката; или да изрази несъгласие с бъдещо получаване на подобни съобщения, когато това не е направено в момента на сключване на сделката.

57. Абонатът има право да променя абонаментния си план, да ползва допълнителни услуги или да се откаже от някои услуги, предлагани от Виваком. Тези промени ще бъдат предмет на отделно споразумение;

58. Абонатът/Потребителят има право да получава от Виваком информация, свързана с ползваните от Абоната/Потребителя услуги, както и да подава жалби, молби и предложения и да получава отговори по тях в срока по т. 134;

59. Абонатът, в писмена форма, може да поиска безплатно включване на името, адреса и телефонния му номер в обществено достъпен указател, изготвен в печатна или електронна форма или предоставяне на справочна информация, свързана с него, промяна или заличаване на вече вписани данни, както и предоставянето и ползването на такава информация за маркетингови проучвания. По желание на Абоната, изразено в писмена форма, в телефонния указател могат да бъдат вписани допълнителни данни за Абоната, 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. Допълнителните вписвания се извършват срещу заплащане.

59.1. Абонатите на Виваком, изразили изрично съгласието си в писмена форма, имат право част или всичките им данни да бъдат предоставяни чрез телефонни справочни услуги, без да заплащат за това. Данните за Абонатите включват име (лично, презиме и фамилия) или фирма, адрес и номер на Абоната.

59.2. Крайните Потребители на Виваком, които ползват предплатени карти, могат да поискат включване на техни данни в базите данни, необходими за осъществяване на телефонната справочна услуга. Включването на тези данни може да е възмездно.

59.3. 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.

59.4. За всички неуредени въпроси по отношение на т. 59 се прилагат разпоредбите на Наредба № 5 от 05.12.2009 г. за условията и реда за издаване на телефонни указатели, включително работата с базите данни, тяхното прехвърляне и ползване, както и предоставяне на телефонни справочни услуги, Обн. ДВ. Бр. 1 от 4 Януари 2008 г.”

60. Абонатът има право да поиска промяна на телефонния си номер срещу допълнително заплащане на цена, съгласно Ценовата листа на Виваком и при условие, че желаният номер е свободен и технологично достъпен.

61. Абонатът има право да получава подробно извлечение от всяка фактура при условия, определени в Ценовата листа на Виваком. Подробното извлечение се изпраща на Абоната в срок до 7 дни от постъпване на писмена заявка.

62. Абонатът/Потребителят има право при пренасочване на повикване към него да откаже идентификация на линията, при условие, че това е технически възможно.

63. Абонатът/Потребителят има право да отказва пренасочени към него повиквания от своето крайно устройство, когато това е технически възможно.

63а. (в сила от 27.11.2012 г.) Абонатът/Потребителят има право 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:

63а.1. разговори към Услуги с добавена стойност за телегласуване – номера от вида 0901;

63а.2. разговори към Услуги с добавена стойност за хазартни игри – номера от вида 0902;

63а.3. разговори към Услуги с добавена стойност за услуги за „възрастни“ – номера от вида 0903;

63а.4. разговори към всички останали Услуги с добавена стойност– номера от вида 0900;

63а.5. разговори към всички Услуги с добавена стойност– номера от вида 090 (включват 63а.1, 63а.2, 63а.3, 63а.4)

64. Абонатът няма право да прехвърля на трети лица каквито и да било права и задължения по договора без изрично съгласие на Виваком, изразено в писмена форма.

Раздел V ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА АБОНАТА/ПОТРЕБИТЕЛЯ

65. Абонатът/Потребителят се задължава да спазва разпоредбите на Общите условия, на индивидуалния договор, както и на всички допълнителни споразумения между него и Виваком.

66. Абонатът се задължава да заплаща в срок дължимите суми за предоставените телефонни услуги в съответствие с Общите условия, договора и Ценовата листа на Виваком.

67. Абонатът/Потребителят се задължава да ползва само крайни устройства, отговарящи на изискванията по т. 73.2 и т. 73.3, като в противен случай той отговаря за щетите, причинени на Виваком и/или на трети лица.

68. Абонатът се задължава да уведомява Виваком при промяна на данните, представени при сключването на индивидуалния договор в 7 (дневен срок) от настъпване на промяната, като предоставя новите данни.

68.1. (изм. в сила от 10.05.2021 г.) Потребителят на предплатена услуга се задължава да предостави на Виваком следните лични данни:

- физически лица - трите имена, единен граждански номер съответно личен номер и номер на паспорта или друг еквивалентен документ за самоличност;

- за чуждестранни физически лица без личен номер – номер на паспорта или друг еквивалентен документ за самоличност;

- за юридически лица и физически лица – еднолични търговци – наименование, седалище, адрес на управление и съответен идентификационен код;

-за малолетни и непълнолетни, които не притежават документ за самоличност, събират се данните на законните им представители.

68.1.1. (в сила от 13.11.2009 г.) Данните следва да се предоставят:

68.1.1.1. (в сила от 13.11.2009 г.) лично от Потребителя във всеки един търговски център на Виваком, при изрично оправомощен дистрибутор или търговски партньор или в електронна форма, подписана от Потребителя с усъвършенстван или универсален електронен подпис;

68.1.1.2 (в сила от 13.11.2009 г.) попълнени лично от Потребителя.

68.1.2. (в сила от 13.11.2009 г.) Данните могат да се предоставят и от пълномощник, притежаващ изрично нотариално заверено пълномощно за целта.

69. Абонатът/Потребителят се задължава да не извършва и да не допуска извършване на обезпокоителни, заплашителни или обидни повиквания или други форми на комуникация, както и неверни повиквания към службите „Спешна медицинска помощ“, Национална служба „Полиция“ и Национална служба „Пожарна и аварийна безопасност“ от своето крайно устройство и/или SIM - карта;

70. Абонатът/Потребителят се задължава, освен с изричното писмено съгласие на Виваком, да не извършва и да не допуска извършване на действия:

70.1. 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;

70.2. с цел инициране на повиквания и осъществяване на разговори по начин, увреждащ правата и интересите на Виваком.

71. (изм. в сила от 01.09.2023 г.) При загуба или кражба на крайното устройство и/или SIM-карта, Абонатът се задължава незабавно, но най-късно до 48 часа, да уведоми устно на телефоните за работа с клиенти или писмено Виваком, за да бъде спрян достъпът до Мрежата, като Абонатът не дължи заплащане на услугите, ползвани след момента на уведомяване. В противен случай Абонатът дължи цената на всички ползвани услуги. Ако Абонатът не поиска възстановяване на услугата в срок до 5 работни дни от писменото уведомяване, Виваком може да счита договора за едностранно прекратен без предизвестие, което не освобождава Абоната от задължението да заплати всички дължими суми.

72. Абонатът/Потребителят се задължава при поискване от страна на Виваком да представи и други документи, различни от посочените в т. 10, с оглед реализиране на права и изпълнение на задължения по Общите условия и договора, като това изискване следва да е в съответствие с действащото законодателство и с тези Общи условия.

73. За ползване на услугите, предоставяни чрез Мрежата, Абонатът/Потребителят следва да:

73.1. притежава валидна SIM карта, регистрирана в базата данни на Мрежата;

73.2. ползва само крайни устройства, с оценено съответствие и пуснати на пазара, съгласно действащите нормативни актове;

73.3. използва крайните устройства по т. 73.2 по-горе само в съответствие с тяхното предназначение и указанията на производителя.

Раздел VI ОТГОВОРНОСТ НА АБОНАТА/ПОТРЕБИТЕЛЯ

74.1. Абонатът отговаря пред Виваком за забава в плащането на дължими суми за предоставените услуги по тези Общи условия.

74.2. Абонатът/Потребителят отговаря пред Виваком:

а) за виновно причинени вреди на Мрежата, в резултат на използване на крайни устройства, които не са изправни или са с параметри, несъответстващи с действащата нормативна уредба съгласно т. 73.2;

б) в случаите по т. 70 по-горе;

в) за всички преки и непосредствени вреди, претърпени от Виваком от действия на Абоната

или при използва- не на неговата SIM карта.

Раздел VII ПРАВА НА Виваком

75. Виваком има право да получава в срок всички дължими от Абонатите суми за ползването на предоставените услуги.

76. Виваком има право да предлага отстъпки за продажба на пакети от услуги или услуги и крайни устройства.

76а. (в сила от 10.05.2021 г.) Виваком има право да изисква депозити и други финансови гаранции от Абоната. Правилата за определянето им 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 vivascom.bg, секция Общи условия, раздел Други.

77. Виваком има право да откаже сключването на договор с определен Потребител, ако за същия са налице незаплатени задължения към Виваком, произтичащи от други договори за електронни съобщителни услуги, сключени между страните или в следствие на извършена кредитна оценка.

77.1 (нова 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 от страна на Виваком се предоставя крайно устройство.

78. Виваком има право да променя номерата на Абоната с 30 дневно писмено предизвестие, когато нормативен или индивидуален административен акт налага това, както и в случаите на структурни промени в Мрежата.

79. (изм. в сила от 07.05.2013 г.) Виваком има право да прави изменения в технологията или структурата на Мрежата и да разширява обхвата на предоставяните услуги, за което следва да уведоми по подходящ начин Абонатите/Потребителите. При сключване на договор Виваком осигурява на информация за покритието на мрежата, която може да бъде открита и на страницата на дружеството в Интернет. По отношение на абонати юридически лица, Виваком има право да прави изменения в технологията или структурата на Мрежата и да разширява/стеснява обхвата на предоставяните услуги, съответно след 2-дневно/30-дневно уведомление до Абонатите/Потребителите. Ако в резултат на това, използваните от Абоната/Потребителя крайно устройство и SIM-карта не позволяват пълноценно ползване на новите услуги, замяната на крайното устройство и/или SIM карта с нови е за сметка на Абоната/Потребителя.

80. За целите на изграждането и/или поддържането на Мрежата, Виваком има право временно да изключва връзката на Абонат/Потребител с Мрежата, като за целта, при планирани прекъсвания, уведомява Абонатите/Потребителите си по подходящ начин 2 дни по-рано, в случай че като следствие се очаква прекъсване или влошаване на предоставяните услуги при което се нарушава т. 145.

81. Виваком има право да ограничи достъпа до част от услугите или да прекрати индивидуалния договор в следните случаи:

81.1. има достатъчно основания - данни, събрани от Виваком, от които може да бъде направен извод, че Абонатът осъществява или допуска осъществяване на трафик, с цел реализиране на печалба, включително в случаите по т. 70. 81.2. (изм. в сила от 01.09.2023 г.) Ако Абонатът не е заплатил в срок задълженията си към Виваком, в който случай Виваком има право незабавно да ограничи услугите, като предостави подходящ допълнителен срок за изпълнение не по-кратък от 30 дни, след изтичането на който договорът може да бъде прекратен, ако Абонатът не е платил задължението в предоставения допълнителен срок.

81.3. (изм., в сила от 01.09.2023 г.) При констатирани нарушения на договорни задължения от страна на Абоната към Виваком, в случай че Абонатът не е преустановил нарушението в подходящ срок, посочен от Виваком.

81.4. проучване, извършено въз основа на постъпила писмена жалба, за неправомерни действия и/или заплашителни или обидни повиквания или други форми на комуникация, осъществени чрез SIM-картата на Абоната или Потребителя.

81.5. (изм. в сила от 10.05.2021 г.) когато Потребител на предплатена услуга не предостави данните за идентифицирани съгласно т. 68.1., предплатената услуга не се предоставя, а ако е предоставена - се спира. В периода до изтичане на срока/периода на валидност на предплатената услуга, Виваком подновява или активира услугата само след предоставяне на данните за идентифициране.

82. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) Виваком има право да състави указател, в който, при наличие на изрично изразено писмено съгласие на Абоната, да вписва данните по т. 59, с изключение на тези данни, за които Абонатът писмено е заявил, че не желае предоставянето им, както и да предоставя на трети лица информацията, включена в указателя, при наличие на изрично писмено съгласие на Абоната.

83. Виваком си запазва правото при сключване на договори с Абонатите да поставя и допълнителни условия, доколкото това не противоречи на нормативни разпоредби.

84. Виваком има право по реда на тези Общи условия да изисква от Потребители или Абонати допълнителни документи или информация, свързани с реализиране на права или осигуряване на изпълнението на задължения по Общите условия или договора, като това изискване не може да противоречи на действащото законодателство или на тези Общи условия.

84.1. Виваком има пълен достъп до CLI информацията независимо от настройките, въведени от Абоната.

84.2. Виваком може да отмени временно зададените от Потребителя настройки в следните случаи:

84.2.1. в случай на нарушаване на функционирането и/или управлението на мрежата или на елементи от нея;

84.3. След възстановяване на нормалното функциониране и/или управлението на мрежата Виваком възстановява зададените от Потребителя настройки.

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

85. Виваком има право да оправомощи трети лица като свои търговски представители за сключване на договори и/или събиране на вземания, като тези обстоятелства предварително ще бъдат направени публични чрез публикуване на страницата на Виваком в Интернет.

86. (изм. в сила от 25.05.2018 г.) Обработването на личните данни при извършване на кредитна оценка за определяне на платежоспособността на клиента, както и при оценка на Потребителя за целите на маркетингови проучвания и за изготвяне на абонатни профили според индивидуалните им предпочитания, се извършва при условията на Политиката за поверителност.

Раздел VIII ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА Виваком

87.1. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) Виваком се задължава да извършва първоначално включване на Абонатите към Мрежата в рамките на 48 часа след влизане в сила на съответния индивидуален договор съгласно т. 55. При предоставяне на предплатена услуга, Виваком извършва първоначално включване на Потребителите към Мрежата в рамките на

48 часа от подписване на регистрационна форма за закупена SIM карта.

87.2. (нова 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.

88. Виваком се задължава да осигурява предоставянето на електронни съобщителни услуги чрез Мрежата си, включително справочни услуги, 24 часа в денонощието, седем дни в седмицата, освен в случаите на непреодолима сила (форсмажорни обстоятелства) по смисъла на чл. 306, ал. 2 от Търговския закон, по т. 80 и т. 91.

88.1 Виваком предоставя на Абонатите си и следните услуги:

88.1.1. представяне на идентификация на линията на викация (CLIP);

88.1.2. блокиране на идентификация на линията на викация (CLIR);

88.1.3. пренасочване на повикването (Call forward).

88.2 В някои случаи, при които установяването на връзката се извършва с използване или поддръжка на ограничена или непълна сигнална функционалност, викания абонат ще получи съобщение че идентификацията на линията не е налична.

88.2.1. В случаите на провеждане на международен разговор, при който мрежата на произхода на повикването не предоставя идентификация на линията на викация, то в тези случаи виканата страна ще получи индикация, че идентификация на линията на викация не е достъпна.

88.3. Виваком безплатно поддържа за всички крайни Потребители активна услугата CLIP. Виваком осигурява CLIP по време на позвъняването и го запазва непроменен по време на разговора.

88.4. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) Виваком осигурява на крайните Потребители възможност да активират по достъпен начин и безплатно услугата CLIR за всички повиквания чрез избиране на код, съгласно GSM или ETSI стандарт или заявка за активиране.

88.5. Виваком осигурява на крайните Потребители възможност да активират по достъпен начин и безплатно услугата CLIR за всяко отделно повикване чрез избиране на код, съгласно GSM или ETSI стандарта. 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.

88.6. Виваком осигурява на крайните Потребители възможност да активират по достъпен начин услугата Call forward чрез избиране на код, съгласно GSM или ETSI стандарта. Виваком обявява кодове за активиране и деактивиране на пренасочване на повикването.

88.7. Виваком осигурява безвъзмездно и при наличие на техническа възможност на крайните си Потребители функцията на мрежата „прекрътяване на получаването на пренасочените към неговото крайно устройство повиквания“.

88.7.1 Виваком осигурява на крайните си Потребители възможност да активират функцията на мрежата по т. 88.7 чрез избиране на код, съгласно GSM или ETSI стандарта или заявка за активиране.

88.8. Виваком осигурява на крайните Потребители възможност да откажат приемането на входящи повиквания.

88.9. Виваком осигурява показването на следните съобщения на дисплея на викания абонат:

88.9.1. „With held“ или „Private“ - при активирана CLIR услуга от викация абонат;

88.9.2. „Unavailable“ или „Unknown“ - при невъзможност за предоставяне на CLIP по технически причини.

88.10. При липса на техническа възможност за реализиране на изискванията по т. 88.9 Виваком осигурява показването на подходящо съобщение на дисплея на викания абонат.

88.11. 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.

88.12. Виваком се задължава да информира по подходящ начин крайните Потребители за конкретните начини за активиране и деактивиране на предоставяните CLI и COL услуги. Виваком се задължава да информира крайните Потребители по подходящ начин и за специфични технически изисквания при наличие на такива, на които крайните устройства да съответстват, за да могат Потребителите да ползват CLI и COL услугите.

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

88.14. 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.

88.14.1. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) Виваком се задължава да не използва CLI информацията за целите на директния маркетинг, както и за маркетинг и реклама на стоки и услуги на трети страни, освен при изрично писмено съгласие на Абонатите ѝ.

88.14.2. 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.

88.14.3. 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.

89. (изм. в сила от 10.05.2021 г.) Виваком се задължава да изгради и поддържа Мрежите при качество на обслужване в съответствие с Раздел XV от тези общи условия. При сключване на договор Виваком осигурява информация за покритието на Мрежите, която може да бъде открита и на страницата на дружеството в Интернет.

90. Виваком се задължава да отстранява, възникнали повреди по Мрежата в рамките на съществуващите технически и производствени възможности.

91. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) В случай на планирано прекъсване в предоставянето на услуги чрез Мрежата и/или на информационните системи на предприятието, които са следствие на технически и експлоатационни причини, Виваком се задължава да уведоми Потребителите предварително, по подходящ начин (писмено, чрез кратко текстово съобщение или чрез други приложими способи).

92. Виваком се задължава да обяви на интернет страницата си и във всички свои бизнес центрове номера, на които Потребителите да могат да съобщават за повреди.

93. При писмено поискване от заинтересован Абонат/Потребител и по негови сигнали Виваком се задължава да проследява обезпокоителни, заплашителни или обидни повиквания, както и неверни повиквания към службите „Спешна медицинска помощ“, Национална служба „Полиция“ и Национална служба „Пожарна и аварийна безопасност“. Установяването на такива повиквания се констатира от Виваком с протокол и Потребителите се информират, че при повторно нарушение достъпът им до Мрежата ще бъде прекратен.

94. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) Виваком се задължава да осигурява тайната на електронните съобщения.

95. При изграждане, поддържане и използване на Мрежата, Виваком се задължава:
- 95.1 да използва и свързва към Мрежата, където това е в негов контрол, само радиосъоръжения и устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара, съгласно действащите нормативни актове;
- 95.2 да използва радиосъоръженията съобразно предназначението, посочено от производителя им;
- 95.3 да използва само изправни радиосъоръжения;
- 95.4 да не променя техническите параметри на радиосъоръженията;
- 95.5 да поддържа и използва мрежата по начин, че и при нормална работа и в условия на неизправност да е гарантирана защитата на околната среда, живота и здравето на хората.
- 95.6. В случай че Виваком сключи договор с трети лица за изграждане и поддържане на Мрежата, Виваком остава отговорно за спазване на техническите изисквания, на които трябва да отговарят Мрежата и съоръженията в нея.
96. Виваком може, при спазване на приложимите изисквания за защита на личните данни и при разумни търговски условия, да сключи споразумения за предоставяне на справочна информация за Абонатите си на обществени оператори, с които има сключени договори за взаимно свързване на мрежи, при условие, че операторите се задължат:
- 96.1. да използват информацията само за справочни услуги, предоставяни на своите Абонати и/или за нуждите на насочването на повикванията;
- 96.2. да предоставят на Виваком на реципрочна основа достъп до справочната информация за своите Абонати.
- 96.3. Виваком осигурява равнопоставеност между Потребителите на Мрежата в сходни позиции, както по отношение на заплащането, така и на други условия.
97. (нова в сила от 29.03.2012 г.) Виваком предоставя възможност на Абонатите/Потребителите си да получат информацията относно текущото им потребление. Възможните начини за получаване на посочената информация се обявяват по подходящ начин.
98. (нова в сила от 29.03.2012 г.) Виваком контролира измерването на 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.
99. (нова в сила от 29.03.2012 г.) При заплаха или в отговор на инциденти, свързани със сигурността или целостта на мрежата, Виваком предприема всички необходими действия за запазване на сигурността или целостта на мрежата.
100. (нова 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 рисковете за личната сигурност, неприкосновеността на личния живот и личните данни във връзка с предоставяната от предприятието услуга.
101. (нова в сила от 29.03.2012 г.) Виваком се задължава да уведомява Абонатите си относно изтичането срока на индивидуалните им договори не по-късно от 1 месец преди това.
- 101.а (нова в сила от 24.05.2013 г.) Предприятието се задължава предварително и по подходящ начин (чрез кратко текстово съобщение – SMS, писмо с обратна разписка, записващ се телефонен разговор, писмо по електронната поща на посочен от абоната електронен адрес за контакти 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.

1016. (нова в сила от 01.08.2016 г.) Гарантиране на достъп до отворен интернет

1016.1. Виваком третира еднакво еквивалентните категории трафик на данни.

1016.2. Дейността на Виваком е приведена в съответствие с всички нормативни изисквания относно управлението на трафика, поддържането на качеството на достъпа до интернет и предоставянето на достъп до съдържание, приложения и услуги.

1016.3. Скоростта и качеството на услугите за достъп до интернет зависят от типа технология, вида на ползваното устройство, покритието и натовареността на мрежата, едновременното ползване на услугата от няколко устройства, архитектурни и географски особености и други.

1016.4. Ограничения по отношение на достъпа до и/или ползването на услуги могат да съществуват във връзка с необходимост от управление на трафик или заявени от потребителя допълнителни услуги. Виваком не носи отговорност за влошено качество на предоставяните услуги, което е в резултат от хардуерните и/или софтуерни характеристики на крайното устройство на потребителя или особености на неговото конкретно местоположение.

1016.5. Виваком изпълнява стриктно нормативните актове на ЕС и на националното законодателство, което е в съответствие с правото на Съюза, свързани със законосъобразността на съдържанието, приложенията или услугите, или относно обществената сигурност, включително наказателното право, което изисква например блокирането на определено съдържание, приложения или услуги. Въз основа на тези изисквания Виваком извършва управление на трафика съгласно изискванията на действащото законодателство.

1016.6. (изм. в сила от 10.05.2021 г.) Виваком третира еднакво целия трафик при предоставянето на услуги за достъп до интернет, без дискриминация, ограничение или намеса, независимо от подателя и получателя, съдържанието, до което е получен достъп или което е разпространено, използваните или предоставените приложения или услуги и използваните крайни устройства. Извън това, Виваком може да прилага разумни (прозрачни, недискриминационни и пропорционални, основани на обективно различни технически изисквания за качество на услугите на специфични категории трафик) мерки за управление на трафика, включително, но не само:

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

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

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

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

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

В тези мерки не се включва наблюдение на специфично съдържание и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото.

1016.7. Виваком няма да предприема мерки за управление на трафика, които надхвърлят мерките, посочени във втора алинея (в това число - да блокира, забавя, променя, ограничава, упражнява намеса, влошава качеството или да дискриминира специфично съдържание, приложения или услуги или специфични категории от тях), с изключение на случаите, когато това е необходимо, и докато трае необходимостта, с цел спазване на

нормативни актове, актове на държавни органи, съдебни органи и други публични органи, както и спазване на мерки, предвидени със закон; с цел запазване сигурността и целостта на мрежата, крайните устройства и предоставяните услуги; за предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата и смекчаване на последствията от извънредни или временни претоварвания на мрежата. Предприетите мерки за управление на трафика може да засегнат неприкосновеността на личния живот и защитата на личните данни на потребителите съобразно приложимото законодателство.

101б.8. Мерките за управление на трафика може да обхващат обработване на лични данни, единствено ако това обработване е необходимо и пропорционално за постигане на описаните цели. Това обработване се извършва в съответствие с Директива 95/46/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и с Директива 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета.

101б.9. Виваком има право свободно да предлага услуги, различни от услугите за достъп до интернет, които са оптимизирани за определено съдържание, приложения или услуги, или комбинация от тях, когато оптимизирането е необходимо, за да се изпълнят изискванията за съдържанието, приложенията или услугите за определено ниво на качество, като в тези случаи информира абонатите за начина, по който могат да се отразят върху услугите за достъп до интернет.

101б.10. При спор относно качеството на услугата, същото се установява чрез механизмите за наблюдение, одобрени от Комисията за регулиране на съобщенията. Виваком не носи отговорност за влошено качество на услугата, породено от независещи от Виваком обстоятелства.

Раздел IX ОТГОВОРНОСТ НА ВИВАКОМ

102. Виваком отговаря пред Потребителите за виновно неизпълнение на задълженията си, поради причини, върху които има контрол и носи отговорност както следва:

102.1. за надвзети суми - възстановява сумите;

102.2. (изм. в сила от 07.05.2013 г.) В случай на прекъсване на обслужването от мрежата, което продължи повече от осем часа на денонощие, Виваком дължи на Потребителя обезщетение в размер на 1/30 от месечна- та абонаментна цена за всеки ден, в който е налице прекъсване на услугата. Обезщетението се отразява най-късно във фактурата за отчетния период, следващ датата на подаване на писмено искане за това от страна на Абоната.

102.3. възстановява на Абонатите си съответната част от цената по т. 109.1, съобразно броя на дните, с кои- то е превишен срокът по т. 87.

103. (нова в сила от 29.03.2012 г.) Виваком дължи неустойка на свой Абонат, в случай, че по надлежния ред е установено, че предприятието е осъществило пренасяне на номера/номерата му без съгласието на Абоната и/или в нарушение на установените процедури за осъществяване на преносимостта на номерата. Размерът на дължимата неустойка е еднократна и се изчислява съгласно пропорцията по т. 102.2 от настоящите Общи условия.

104. Виваком не носи отговорност за причинени вреди, когато те не са пряка и непосредствена последица от нейно виновно неизпълнение на задължения.

105. Виваком не отговаря за вреди, възникнали от неосъществени телефонни съобщения.

106. Виваком не носи отговорност за неизпълнение на задълженията си, когато неизпълнението е резултат от възникването на форсмажорно обстоятелство, за срока на продължителност на форсмажорното обстоятелство.

107. Виваком не носи отговорност за съдържанието на информацията и съобщенията, пренасяни чрез Мрежата.

108. (изм. в сила от 01.07.2022 г.) Освен ако не е предвидено друго в действащата

нормативна уредба, Виваком не носи отговорност за лошото качество на услугите при условията на роуминг, когато това се дължи на повреди и неизправности в други електронни съобщителни мрежи.

Раздел X ЦЕНИ, ПРИНЦИПИ НА ТАКСУВАНЕ И ЗАПЛАЩАНЕ НА УСЛУГИТЕ

109. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) За предоставяне на електронни съобщителни услуги чрез Мрежата си, Виваком има право да събира плащания с размер, определен въз основа на следните цени:

109.1. Цена за първоначално свързване към Мрежата, която се заплаща еднократно, съгласно Ценовата листа при сключване на индивидуален договор;

109.2. Абонаментна цена по Ценовата листа на Виваком, съобразно избрания пакет услуги, която се предплаща от Абонатите всеки месец. Абонаментната цена се заплаща на основата на минути проведен разговор за телефонните разговори, проведени в страната. За международните разговори, освен продължителността на разговора в минути, се взема предвид и зоната, в която попада страната, с която се провежда разговорът. За периода от подписването на договора до датата на първия билинг цикъл Абонатът заплаща пропорционална част от месечния абонамент, съответстваща на броя на дните, в които са му предоставяни услугите. За същия период Абонатът ползва съответната пропорционална част от услугите, включени в месечния абонамент. Едномесечните билинг цикли на Виваком могат да бъдат на датите 1, 8, 15 и 22.

109.3. Допълнителна цена за ползване на допълнителни услуги (на абонаментна основа или еднократно), за които в Ценовата листа е предвидено заплащане на такава цена, която се заплаща с месечния абонамент, съответно при заявяване на услуга;

109.4. (изм. в сила от 01.07.2022 г.) Цената на: а) всички осъществени повиквания в зависимост от тяхната продължителност, тарифна зона и избрания абонаментен план; б) всички услуги на Мрежата, използвани от Абоната; в) (Неприложимо за входящи разговори в ЕС, съгласно Регламент 2022/612) всички осъществени входящи разговори при разговори чрез чужда мобилна мрежа (роуминг) или ползване на други услуги чрез такава мрежа, като в този случай Абонатът се разплаща с Виваком за използваните услуги.

110. (изм. в сила от 01.11.2018 г.) Ползваните услуги се отчитат месечно и се заплащат въз основа на потреблението, отразено във фактура, издавана ежемесечно на определена от Виваком дата, за която Виваком информира Абоната при сключване на индивидуалния договор. Фактурите се издават на името на Абоната и се изпращат до него или до посочено трето лице, като известие за плащане. Неполучаването на фактура не освобождава Абоната от задължението да плати дължимите суми в определения срок освен ако това не се дължи на причини, за които Виваком отговаря. За формиране на финансовите задължения на Абонатите/Потребителите на услугите на Виваком се използват единствено записите от системите за таксуване на Виваком. Тези записи имат предимство пред записите в крайните устройства или SIM картите на Абонатите/Потребителите.

110.1 (нова в сила от 01.04.2010 г.) Виваком може да определя и други периоди и срокове на отчитане и заплащане на услугите, за които предварително уведомява Абонатите. При уведомяването Виваком съобразява възможността за запазване на 18-дневната продължителност на срока за плащане

111. Виваком се задължава и да предоставя свободно справочна услуга за информиране на Абонатите за срока на заплащане на дължимите от тях суми по фактура.

112. Начинът на плащане се избира от Абоната. То може да се извърши в брой (в центровете за заплащане на услуги) или по банкова сметка на Виваком, посочена във фактурата или по друг начин, предлаган от Виваком и уговорен писмено между страните.

113. (изм. в сила от 01.04.2010 г.) Абонатът е длъжен да заплаща дължимите суми в 18-дневен срок от издаване на фактурата. При незаплащане на дължимите суми в

определените за това срокове, Абонатът дължи лихва за забава в размер на 1/365-та част от 9 процента от размера на неплатените в срок задължения, за всеки един ден закъснение след срока за плащане, до датата на окончателното плащане. Лихвите при забавено плащане на задълженията за плащане на услугите се включват в издадените първични счетоводни документи на отделен ред преди сумата за плащане.

114. (изм. в сила от 10.05.2021 г.) Цените на предоставените от Виваком услуги се определят, изменят и допълват по реда на Закона за електронните съобщения. Виваком предоставя актуална информация за предлаганите нови услуги, както и информация за цени и ценови пакети по предлаганите услуги, за приложимите тарифи и такси, включително за поддръжка, както и за възможните начини на плащане, включително и относно разликите в разходите, произтичащи от различните начини на плащане, на своята Интернет страница, както и във всички свои търговски центрове.

114.1 (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. 114.1.

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 индексацията 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 индексироване 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.

115. Принципите на таксуване на услугите, предоставяни на Абонати/Потребители, са както следва:

115.1 Виваком ще таксува всяко успешно повикване, съгласно Ценовата листа, от момента на установяване на връзка - приемане на повикването от търсения абонат, активиране на включено крайно устройство или активиране на услуга предоставяна на съответния абонат чрез мрежата на Виваком, до момента на получаване на сигнал за разпадането ѝ.

115.2 По отношение на успешните повиквания Виваком ще прилага повременно таксуване. Успешните повиквания, след изтичане на първоначалното време, се таксуват на секунда, освен ако друго таксуване не е изрично предвидено в тарифния план. Първоначалното време на таксуване е в съответствие с тарифния план.

115.3 Услугите за Кратки текстови съобщения и Мултимедийни съобщения ще бъдат

таксувани за всяко съобщение. Други услуги, свързани с пренос на данни, ще бъдат таксувани за всяка услуга или съобразно обема, съгласно Ценовата листа на Виваком.

115.4 Абонатите ще получават сметки за месечно потребление на периоди, определени от приложимия цикъл на таксуване.

115.5 Абонатът/Потребителят заплаща:

а) всички изходящи национални разговори в зависимост от продължителността на разговора и избория от него абонаментен план.

б) всички изходящи международни разговори в зависимост от продължителността на разговора и зоната, с която разговаря.

115.6 Абонатът/Потребителят заплаща и всички услуги на мрежата, контролирани (предизвикани) от него (пренасочване на повиквания, конферентна връзка и други).

115.7 (изм. в сила от 10.05.2021 г.) В случай че Абонатът на Виваком бъде обслужен от друга мобилна мрежа (роуминг), той се разплаща с Виваком.

115.7.1. (в сила от 01.09.2023 г.) Повикванията и съобщенията в роуминг към определени номера могат да бъдат таксувани допълнително в зависимост от цените на услугите, определени от техните доставчици. Информация за цените към международни услуги с добавена стойност в роуминг в рамките на Европейски съюз е налична на vivascom.bg, секция Услуги, подраздел Роуминг.

115.8 (изм. в сила от 10.05.2021 г.) Всички услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени съгласно действащата Ценова листа на Виваком.

115.9. (изм. в сила от 10.05.2021 г.) При изрична писмена заявка от Абоната, Виваком може да включи в месечната сметка и задължения по други договори за услуги предоставяни от Виваком, включително извън обхвата на тези Общи условия (фиксирана гласова телефонна услуга, Vivascom Net, Vivascom Net Slim и др.). В случай че Абонатът заяви, че желае да плати само услугите по отделен договор, чиято цена е включена в общата сметка, Виваком има право да изключи от общата сметка цената на услугите по съответния договор и да ги фактурира в отделна сметка/фактура за срока на съответния договор. В случай на частично плащане, ако Абоната не е заявил изрично кое от включените задължения плаща, при забава за плащане на други задължения по сметката, Виваком може да прекрати предоставянето на всички услуги, при които е налице просрочено плащане. По отношение на абонати – юридически лица, отделно плащане на задължения за конкретна услуга от обща сметка не се допуска. До заплащане на пълната сума по общата сметка, всички задължения по нея остават непогасени.

116. (изм. в сила от 06.04.2013 г.) Виваком определя конкретна сума, наричана финансова граница на потребление, в рамките на която потребителят има възможност да ползва услугите без да се налага да внесе гаранционна сума, освен в случаите, когато такава се изисква за ползване на специфични услуги (например роуминг).

117. Когато Абонат не спази срока по т. 113 или след провеждане на кредитна оценка, Виваком може да откаже сключването или да прекрати договора, като предложи ползването на предплатени услуги или да поиска внасяне на гаранционен депозит, като обезпечение.

118. (в сила от 06.04.2013 г.) 1. Конкретният размер на финансова граница на потребление се определя в действащата ценова листа на Виваком в зависимост от вида на избория от потребителя абонаментен план/програма/пакет.

118.2. Виваком може да договори с потребителя индивидуално определена сума – финансова граница на потребление, различна от тази, посочена в предходните изречения. Индивидуално договорената финансова граница на потребление се посочва в индивидуалния договор на потребителя с Виваком. Индивидуалната финансова граница на

потребление може да бъде договорена и след получаване на съгласие от страна на потребителя: чрез кратко текстово съобщение (SMS), телефонно повикване или по друг начин.

118.3. (изм. в сила от 10.05.2021 г.) 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. В нея се включват задълженията за потребление в роуминг с изключение на потреблението на данни в роуминг, по отношение на което се прилага самостоятелна финансова граница по т. 118а.3. Финансова граница на потребление се смята за достигната, когато сумарно дължимите от потребител суми се изравняват или надминат определения размер на финансова граница на потребление, независимо от факта как тези суми са разпределени като задължения между отделните SIM карти, регистрирано в системата на Виваком на база ЕГН и БУЛСТАТ/ЕИК съответно при потребител – физическо лице и потребител – юридическо лице.

118.3а. (в сила от 10.05.2021 г.) 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.

118.4. Разпоредбата на т. 118.1. не се прилага за заварени договори и потребителите запазват финансовата си граница на потребление, за чийто размер могат да се уведомят чрез телефонно обаждане на номер 123.

118.5. Предприятието може да увеличава финансовата граница на потребление само след постигнато изрично съгласие с потребителя по отношение на конкретна сума, с която ще бъде увеличена финансовата граница на потребление. Независимо от предвиденото в предходното изречение, Виваком може едностранно да намалява финансовата граница на потребление в зависимост от текущата кредитна оценка на потребителя, за което уведомява последния.

118.6. Виваком се задължава да информира потребителя за изчерпване на финансовата граница на потребление при достигане на сума, равна на 90% от същата. С оглед максимална защита интересите на потребителите, задължението по предходното изречение се счита за изпълнено и в случай на уведомяване на потребителя при достигане на сума, равна на 80% от финансова граница на потребление. Това задължение не се отнася за случаите, в които достигането на 90% от финансова граница на потребление е осъществено в роуминг и Виваком не разполага към този момент с информация за осъществените повиквания от крайния потребител. При изчисляване на достигната сума от потребителя не се вземат предвид разговорите/ потреблението, за които/което е необходимо допълнително технологично време за и са/е в процес на обработка.

118.7. Потребителят е длъжен да заплати всички дължими суми за ползвани услуги, включително и тези надхвърлящи определената финансова граница на потребление. Надхвърлянето на финансова граница на потребление дава право на Виваком, но не задължава дружеството да ограничава и спира ползването на услугите от страна на потребителя. В частност, при превишаване на финансова граница на потребление Виваком може (но не се задължава) да спре възможността на потребителя да осъществява изходящи повиквания, освен изходящите повиквания към услуги за спешни повиквания. Неуведомяването на потребителя за достигната финансова граница на потребление не освобождава последния от задължението да заплати всички дължими суми, включително тези, надхвърлящи финансова граница на потребление.

118.8 При превишаване на финансовата си граница на потребление потребителят се задължава: а) да внесе гаранционна сума, която да служи за обезпечение на плащанията,

или б) да направи текущо плащане на всички използвани услуги.

118.9 Възобновяване на възможността за осъществяване на изходящи повиквания се осъществява след изпълнение на задълженията по т. 118.8 от страна на потребителя. При неизпълнение от страна на потребителя на задълженията по т. 118.8, Виваком има право незабавно да спре изцяло или частично предоставянето на услугите и/или да прекрати едностранно индивидуалния договор, по реда, предвиден в индивидуалния договор и тези Общи условия.

118a.1. (в сила от 10.05.2021 г.) За абонаментните планове, при които преносът на данни се тарифира на единица пренесени данни (килобайт, мегабайт или гигабайт), Виваком прилага максимална граница от 60 лв. с ДДС за потребление на данни за период на фактуриране от един месец.

118a.2. (в сила от 10.05.2021 г.) Максималната граница за потребление на данни по т. 118a.1. се прилага приоритетно пред максималната финансова граница по т. 116.

118a.3. (изм. в сила от 01.07.2022 г.) Към потреблението на данни в роуминг се прилагат последователни лимити от 115 лв. с ДДС и 235 лв. с ДДС, независимо от максималната финансова граница и лимитът за данни в страната.

119. Виваком:

119.1. има право, 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.

119.2. се задължава при прекратяване на договора с Абоната да възстанови предоставените от Абоната обезпечения - да върне неизползвания размер на гаранционен депозит или да освободи банкова гаранция, при условията на т. 119.3.

119.3. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) в срок до 10 работни дни от изрично писмено искане на Абоната, възстановява предоставени от Абоната обезпечения, ако той няма неизплатени задължения към Виваком, като в този случай Виваком има право да намали определената финансова граница на потребление с размера на възстановеното обезпечение. Виваком не дължи на Абоната лихва за предоставени обезпечения.

119.4. Абонатът може да упражни правото си по т. 119.3. след изтичане на 5 месеца от предоставяне на съответното обезпечение. 120. (изм. в сила от 07.05.2013 г.) Оспорване пред Виваком на дължимите по фактура суми се допуска в срок от три месеца от датата на издаване на фактурата. Оспорването на неполучаване на уведомлението по т.101a не освобождава Абоната от задължението за заплащане на фактурираната цена за предоставените услуги.

121. Виваком възстановява:

121.1. надвнесените от Абоната суми (погрешно преведени и надплатени);

121.2. сумата по т. 102.2.

122. (изм. в сила от 07.05.2013 г.) Възстановяването се извършва в срок до 10 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.

123. Виваком може да извърши възстановяването на суми чрез приспадането им от задълженията на Абоната към Виваком за следващия отчетен период или от задълженията му по други договори с Виваком.

124. Ако подлежащата на възстановяване сума е по-голяма от размера на задълженията на Абоната за следващия отчетен период, Виваком възстановява разликата в срока по т. 122

или ще прихваща сумата срещу следващи сметки на Абоната до изчерпването ѝ.

125. Виваком има право, във всички случаи да приспадне финансовите си задължения към Абоната от финансовите задължения на Абоната към Виваком за следващия отчетен период.

Раздел XI ТРАФИЧНИ ДАННИ

126. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) Виваком може да събира, обработва, използва и съхранява следните трафични данни и данни за повиквания и/или услуги, когато те са предназначени за предоставяне на електронни съобщителни услуги:

126.1. номер на повикващата и повикваната страна; идентичност и вид на крайното устройство; идентичност на кода за разрешаване на достъпа; номер на повикващата или кредитната карта и номер на клетката;

126.2. начало и продължителност на разговора;

126.3. електронната съобщителна услуга, използвана от Потребителя;

126.4. данни, необходими за изграждане и поддържане на връзката, за определяне на тарифите;

126.5. данни за повиквания, които по искане на Абоната, могат да бъдат съкратени с последните три цифри от адреса на местоназначение;

126.6. адрес на Абоната, вид на линията (използвана услуга), общ брой на времевите или други измерителни единици, обем на пренасяните данни и обща дължима сума;

126.7. информация, необходима за изготвянето на месечните фактури.

127. Виваком се задължава да съхранява данните по т. 126 за срок от 6 месеца, да ги предоставя на Потребителите при писмено искане и съгласно условия, посочени в ценовата листа на Виваком.

128. Предоставянето на електронни съобщителни услуги не може да бъде обвързано с предоставянето на лични данни, които не са необходими за упражняване на права или изпълнение на задължения на някоя от страните, свързани с предоставянето на някоя от тези услуги.

129. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) Виваком може да събира, съхранява, обработва и използва данни за повиквания на Потребители и други лица, ангажирани в електронните съобщителни услуги, за да открие и отстрани неизправности и грешки в Мрежата, за откриване и предотвратяване на незаконно използване на Мрежата, както и за проследяване и откриване на обезпокоителни повиквания, при писмена заявка от страна на засегнат Потребител.

130. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) Виваком има право да обработва данни, отнасящи се за Абонати или Потребители на трети лица - доставчици на услуги или други предприятия, предоставящи електронни съобщителни услуги, доколкото това е необходимо за изпълнение на задълженията на Виваком по сключени договори с тези доставчици на услуги или предприятия.

131. (изм., в сила от 25.05.2018 г.) Обработка и съхранението на данните от Раздел XI се извършва в съответствие с разпоредбите на Общия регламент за защита на личните данни и Политиката за поверителност и защита на личните данни във Виваком.

132. (отм. 25.05.2018 г.)

133. (отм. 25.05.2018 г.)

Раздел XII ЖАЛБИ, МОЛБИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

133а. (изм. 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 vivasom.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.
134. Адресираните до Виваком жалби, молби и предложения се разглеждат и решават от Виваком не по-късно от един месец от получаването им, като жалбоподателят се информира писмено за резултата.

135. При спазване на действащата правна уредба относно защитата на личните данни, Виваком поддържа и съхранява регистри на всички жалби, молби и предложения, за които се прилага това условие, както и отговорите по тях за срок от 24 месеца.

136. Жалбите, молбите, предложенията и рекламациите, включително относно услуги по обслужването и поддържането на предоставяните от предприятието услуги се подават на място в търговската мрежа на Виваком или чрез интернет страницата на дружеството на адрес vivascom.bg. Постъпилите жалби, молби, предложения и рекламации се завеждат във входящ регистър и се разглеждат по реда на постъпването им.

136а. (в сила от 10.05.2021 г.) Жалбите на потребители относно правото им на достъп до интернет се подават, разглеждат и решават в съответствие с Процедурата за разрешаване на случаите на жалби на крайни потребители относно правото на достъп до интернет, достъпна на vivascom.bg, секция Общи условия, раздел Други.

136б. (в сила от 01.09.2023 г.) Жалбите относно качеството на услугите в роуминг се подават, разглеждат и решават в съответствие с Процедурата за разрешаване на случаите на жалби за регулирани роуминг услуги на дребно, достъпна на www.vivascom.bg, секция Общи условия, раздел Други.

Раздел XIII ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПЪЛНЕНИЯ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ

137. Виваком по своя инициатива или по предложение на Абонатите/Потребителите може да прави изменения и допълнения в тези Общи условия.

138. (изм. в сила от 10.05.2021 г.) При изменение на тези Общи условия Виваком се задължава да информира Абонатите не по-късно от 30 дни преди влизането им в сила чрез страницата на предприятието в Интернет и чрез представянето им на видно място в търговските им обекти или по друг подходящ начин. В допълнение, Виваком се задължава да уведоми Абоната и чрез кратко текстово съобщение (SMS), което може да бъде съхранено на телефонния апарат на Абоната, а Абонатът има право да прекрати индивидуалния договор без санкции в срок до един месец от влизане в сила на измененията, освен ако те са изключително в негов интерес, или са от административен характер и нямат неблагоприятно въздействие за него, или не засягат ползвани от него услуги, или са пряко наложени от действащото законодателство, от правото на Европейския съюз или от компетентен орган.

139. Изменения и допълнения на индивидуалните договорите се правят по взаимно съгласие на страните.

Раздел XIV СПИРАНЕ НА УСЛУГИ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ИНДИВИДУАЛНИЯ ДОГОВОР

140. Виваком има право незабавно да прекрати достъпа до услуги:

140.1. (изм. в сила от 01.04.2010 г.) на Абонат:

а.) след изтичане на срока, в който Абонатът трябва да извърши плащане на ползваните услуги;

б.), (изм. в сила от 29.03.2012 г.) при непредоставяне на обезпечение (гаранционен депозит или банкова гаранция), поискано от Виваком в съответствие с тези Общи условия, при достигане на определената финансова граница на потребление, като в тези случаи ще бъде осигурен достъп до услуги за спешни повиквания до прекратяване на договора.

140.2. на Потребител:

а.) в случай, че SIM картата не е била използвана за период от 12 месеца;

б.) (нова в сила от 13.11.2009 г.) в случай, че не са предоставени данните, нужни за

идентифицирането на Потребителя, изходящите повиквания и изпращането на кратки текстови съобщения се спират незабавно, с изключение на повикванията към услуги за спешни повиквания;

в.) (изм. в сила от 29.03.2012 г.) в случай, че данните нужни, за идентифицирането на Потребителя, не бъдат предоставени в срок един месец от налагане ограниченията по т. 140.2, б. „б”, се прекратява предоставянето на предплатената услуга.

140.3. (нова в сила от 29.03.2012 г.) при наличие на основателни съмнения за извършване на незаконни дейности 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.

140.4. (нова в сила от 29.03.2012 г.) при неизпълнение на задълженията на Абоната или Потребителя по т. 70 от тези Общи условия.

141.1. Индивидуалният договор между Виваком и Абоната се прекратява по взаимно писмено съгласие на страните.

141.2 (нова в сила от 29.03.2012 г.) При смърт на Абоната заявление за прекратяване на договора може да се подаде от негов наследник, който представи съответен документ, удостоверяващ това му качество.

142. (нова в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът има правото да прекрати договора в случай, посочен в т. 55 от настоящите Общи условия. Заявление за прекратяване на договора във връзка с т. 55 от настоящите Общи условия се подава лично от Абоната или от надлежно упълномощен негов представител в същия търговски обект на Виваком, в който договорът е подписан, респ. при търговския представител, подписал договора от страна на Виваком.

143. (изм. в сила от 01.09.2023 г.) Абонатът има право да прекрати договора едностранно с едномесечно писмено предизвестие. В случаите, в които Абонатът/Потребителят прекрати договора по собствена инициатива, той има право да сключи нов договор с Виваком за предоставяне на услуги чрез същия номер или в едномесечен срок от датата на прекратяване на договора да пренесе този номер в друга мрежа.

143.1. (изм. в сила от 07.05.2013 г.) В случай, че Виваком не изпълни свое задължение по сключения с Абоната договор, поради причина, за която Виваком е отговорно, Абонатът може да развали договора като изпрати писмено предизвестие до Виваком и даде допълнителен подходящ срок за изпълнение. С предизвестие Абонатът следва да посочи в какво се състои неизпълнението на договора от страна на Виваком и да определи подходящ срок за изпълнение. В случай, че Виваком не е изпълнило задължението си в подходящия срок и Абонатът е заплатил всички дължими суми за ползваните по договора услуги, договорът ще бъде развален. В такъв случай Абонатът 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 стоки, сключени към договора се запазват и продължават своето действие до пълното им изпълнение между страните. По отношение на абонати юридически лица, задълженията във връзка с лизинг или продажба на изплащане стоки, сключени към договора стават незабавно изискуеми и следва да се заплатят при прекратяване на договора.

143.2. Предизвестие за едностранно прекратяване на договора от страна на Абоната не се допуска, когато той не е посочил в какво се състои неизпълнението на договора от страна на Виваком съгласно т. 143.1, както и когато неизпълнената част от задължението на Виваком е незначителна с оглед на интереса на Абоната.

143.3. За съществени по смисъла на т. 143.1 се считат следните задължения на Виваком: а.)

да предостави услугата в срока по т. 87, при наличие на физическа и техническа възможност;
б.) задълженията на Виваком по т. 102 от Общите условия

144.1. Виваком има право да прекрати едностранно индивидуалния договор в следните случаи:

а.) (изм. в сила от 29.03.2012 г.) ако в срок до 1 месец от прекратяване на достъпа до услугите на някое от основанията по т. 140 Абонатът или Потребителят не е изпълнил задълженията си, респективно не е преустановил нарушението;

б.) (изм. в сила от 01.09.2023 г.) при предоставяне на неверни данни по т. 10, на подправени документи или на документи с невярно съдържание, в резултат на което Абонатът не може да бъде надлежно идентифициран или в случай че Абонатът не е отстранил нарушението в подходящ срок, посочен от Виваком;

в.) ако Абонатът свързва и ползва или допусне свързването към Мрежата и използването на съобщителни устройства, които не отговарят на изискванията на тези общи условия или се използват в противоречие със закон или подзаконов акт, или с цел която не е договорена между страните (включително за реализиране на печалба за Абоната или за трето лица).

144.2. В случай, че след прекратяване на договора по реда на т. 144, Абонатът изпълни задълженията си към Виваком, той може да поиска активиране на услугите, предоставяни от Виваком, чрез обаждане на номер за обслужване на клиенти. Този тип активиране на услугите ще се счита за валидно продължаване срока на договора, сключен между страните. Договорът продължава своето действие при условията, за които е бил сключен, с изключение на предоставени отстъпки и бонуси, които се губят при прекратяването му поради неизпълнение на Абоната. Услугите ще се активират след съобщаване на идентификационен код на Абоната и предоставяне на нова/и SIM карта/и на Абоната. Страните се съгласяват, че Виваком ще има право да записва заявката за активиране и да запази записа до изтичане на срока, в който вземанията за активирани услуги биха могли да бъдат претендирани.

144.3. (нова в сила от 29.03.2012 г.) Виваком има право да прекрати договора при смърт на Абоната.

144.4 (нова в сила от 16.01.2018 г.) При установен риск от злоупотреба или неправомерно ползване на роуминг услуги в ЕС и на основание действащата Политика за справедливо ползване на регулирани роуминг услуги в рамките на Европейския съюз Виваком има право едностранно да спре достъпа до услуги и/или да прекрати индивидуалния договор. Това може да стане при установена организирана препродажба на SIM карти, ползване на услуги в условията на перманентен роуминг в ЕС и/или в рамките на провеждана процедура относно прекратяване на договор за роуминг на едро по Регламент (ЕС) 2017/920. Примери за риск от злоупотреба в тази посока могат да бъдат използването на SIM карта главно, и дори изключително, при роуминг или последователно използване на многобройни SIM карти от един и същи клиент при роуминг. В тези случаи Виваком си запазва правото да търси обезщетение по общия правен ред.

Раздел XV КАЧЕСТВО НА УСЛУГИТЕ И ОБСЛУЖВАНЕТО НА КЛИЕНТА

145.1. (изм. в сила от 10.05.2021 г.) Виваком поддържа качество на обслужване на предоставяните електронни съобщителни услуги съгласно изискванията на съответното разрешение за ползване на радиочестотен спектър и в зависимост от ползваната мрежа. Виваком не предлага минимални нива на качество на услугите.

145.2. (в сила от 01.09.2023 г.) Качеството на услугите в роуминг зависи от вида мрежа и ползвани технологии на съответния оператор в посетената държава и може да се различава от качеството на услугите, използвани на територията на България. Качеството на услугите в

роуминг, включително скорост, закъснение и наличност на достъп до интернет, може да се повлияе от редица фактори (напр. налични технологии, покритие, топографията и др.), като са възможни значителни отклонения от максималните скорости, забавяне, прекъсване или невъзможност за използване на съдържание, приложения и услуги в роуминг. Повече информация за възможните затруднения е налична на www.vivacom.bg, секция Общи условия, раздел Други.

146. Виваком гарантира предоставянето на електронни съобщителни услуги чрез Мрежата, включително има право да предоставя допълнителни услуги, съобразно разрешението (от началната дата на предоставяне на услугите), 24 часа, седем дни в седмицата.

Раздел XVI РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

147. (изм. в сила от 01.11.2018 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 – от съответния държавен съд при условията на ГПК.

147а. (нова в сила от 01.08.2016 г.) Дейността на Виваком ЕАД 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 ЕАД, не е разрешен, Абонатът/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 ЕАД не се ангажира да ползва посочените органи.

Раздел XVII ПРИЛОЖИМО ПРАВО. ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

148.1 При прилагане и тълкуване на Общите условия ще се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

148.2 (изм. в сила от 10.05.2021 г.) Виваком предлага мобилни услуги съгласно Разрешенията, посочени в т. 2 от Раздел I на настоящите Общи условия.

148.3 (изм. в сила от 10.05.2021 г.) Тези Общи условия трябва да бъдат приложени за уреждане на отношенията между Виваком и Потребителите на електронни съобщителни услуги, предоставени чрез обществените мобилни наземни мрежи на Виваком.

148.4 (изм. в сила от 10.05.2021 г.) Виваком има правото да активира достъпа до Мрежата и предоставянето на услугите, като се позовава на договора за абонамент или на базата на предплатено ползване на услуги.

Раздел XVIII ОПРЕДЕЛЕНИЯ

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

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

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

152. „Даряващ доставчик“ доставчикът, от чиято мрежа национално значимия номер се пренася в друга мрежа.

153. „Домейн на преносимост“ са мрежите на доставчиците, в които се осъществява преносимост на предоставените им от КРС номера.

154. „Държател на обхвата от номера“ е мрежата на предприятието, на което КРС е предоставила номера от Националния номерационен план част, от които е пренесеният номер.

155. „Идентификация на линията на викация (CLI)“ е функция на мрежата, която позволява

на викания абонат да получи информация за номера на викация абонат, преди да започне обменът на информация. Това позволява на викания абонат да приеме или да откаже повикването.

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

157. „Кратко текстово съобщение (SMS)“ – услуга за изпращане на кратко текстово съобщение, съгласно GSM стандарта, при която се предават до 160 знака или символа в рамките на едно съобщение (140 октета).

158. (изм. в сила от 10.01.2013 г., предишна т. 159) „Оценено съответствие и пуснати на пазара, съгласно действащите нормативни актове“ – означава, че крайното устройство е с оценено съответствие, съгласно Наредба за съществените изисквания и оценяване на съответствието на радиосъоръжения и крайни далекосъобщителни устройства (Обн., ДВ, бр. 79, 2002 г. в сила от 12.09.2002 г.). Пуснатите на пазара устройства са съпроводени с декларация за съответствие на производителя/вносителя и трябва да имат българска маркировка за съответствие „Со“ и съответните означения. Допустимо е означенията да са върху опаковката или съпровождащите радиосъоръженията документи – тип устройство, модел, производител, вносител, фабричен номер, означение за използване по предназначение.

159. (изм. в сила от 10.01.2013 г., предишна т. 160.) „Представяне на идентификация на линията на викация (CLIP)“ е услуга, която позволява на викания абонат да получи информация за номера на викация абонат.

160. (изм. в сила от 10.01.2013 г., предишна т. 161.) „Пренасочване на повикването (Call forward)“ е услуга, която дава възможност входящите повиквания към даден потребител/абонат да бъдат препратени автоматично към друг потребител/абонат.

161 (в сила от 10.01.2013 г.) „Пренесен номер поради техническа грешка“ 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.“

162. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) „Преносимостта на мобилни номера“ е право на абонатите и потребителите на предприятията доставчици на обществена мобилна телефонна услуга, да запазят номерата си при смяна на доставчика с друг доставчик, предоставящ обществена мобилна телефонна услуга, посредством обществена мобилна наземна мрежа и задължение на предприятията да осигуряват възможност на свои- те абонати да запазят национално значимия си номер при смяна на доставчика на обществена мобилна телефонна услуга.

163. „Приемач доставчик“ е доставчика, който приема номера в резултат на процеса на пренасяне. Неговата мрежа става мрежа на абоната/потребителя след завършване процеса на пренасяне.

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

165. „Работен ден“ за нуждите на Раздел III от настоящите общи условия е всеки календарен ден от поне- делник до петък с изключение на официалните празници.

166. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) „Работно време“ работното време на централите за работа с клиенти, обслужващи Потребители на Виваком.

167. „CLI услуги“ са всички услуги, предоставяни от операторите на потребителите

посредством и свързани с функцията на мрежите: „идентификация на линия на викация“ и предвидени в настоящата наредба.

168. „MSISDN“ е мобилен телефонен номер.

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

170. (нова в сила от 29.03.2012 г.) „Максималната финансова граница на потребление“ определя максималния размер на стойността на ползваните от абонатите телефонни услуги преди Виваком да пристъпи към изискване на плащане или ограничаване на ползваните услуги до извършването на плащане. Месечните максимални финансови граници на потребление включват фактурираните и настоящите задължения / нефактурирани задължения/ към Виваком.

Раздел XIX Преходни и заключителни разпоредби

171. Разпоредбите в Раздел III 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 мобилни номера. Виваком ще оповести датата на влизане в сила и старта на услугите за пренасяне на мобилни номера по подходящ и общодостъпен начин.

172. За нуждите на настоящите Общи условия индивидуалните договори, сключени с „БТК Мобайл“ ЕООД, се считат сключени с Виваком по право.

Директор „Продукти и услуги“