

ОБЩИ УСЛОВИЯ

за взаимоотношенията между "Виваком България ЕАД (Виваком) и потребителите на услуги, предоставяни чрез обществена далекосъобщителна мрежа за наземно цифрово телевизионно радиоразпръскване

(редакция от 30.09.2022 г. с отразена промяна в наименованието на търговеца)

I. Общи положения

1.1. Настоящите Общи условия са изготвени на основание изискванията на т. 9.1 от Индивидуална лицензия № 102-01570/26.07.2001 г. ("Лицензия") издадена на Виваком, със седалище и адрес на управление: гр. София, бул. Цариградско шосе 115и, в съответствие с разпоредбите на Закона за далекосъобщенията (ЗД) за изграждане, поддържане и използване на обществената далекосъобщителна мрежа за наземно цифрово телевизионно радиоразпръскване ("Мрежа") и предоставяне на далекосъобщителни услуги ("Услуги") чрез нея на територията на град София.

1.2. Общите условия уреждат взаимоотношенията между Виваком и потребителите във връзка с предоставяните от Виваком Услуги, описани в раздел II по-долу. Потребители на услугата са физически лица и юридически лица. Отношенията между Виваком и телевизионните оператори по смисъла на чл.3, ал.2 от Закона за радиото и телевизията (ЗРТ), чиито програми се разпространяват чрез Мрежата, касаещи техническите и финансови условия, авторските и сродните им права за разпространяване на програмите им, се уреждат в отделни индивидуални договори между Виваком и всеки един телевизионен оператор и не са обект на настоящите Общи условия.

1.3. Общите условия са съгласувани с Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) и са публикувани в национален ежедневник и на страницата на Виваком в Интернет на адрес: www.telecom.bg.

1.4. Общите условия влизат в сила спрямо потребителите ползващи Услугите, посочени в раздел II, след съгласуването им с КРС и в едномесечен срок след публикуването им по начина, посочен в т.1.3 по-горе. Общите условия придобиват задължителен характер за всеки потребител на Мрежата.

1.5. Цените приложими във връзка с предлаганите услуги се определят от Виваком, съгласно Раздел III.

1.6. В съответствие с Лицензията Виваком си запазва правото да изменя тези Общи условия при спазване на т.1.4. Всяко изменение се публикува, така както е посочено в т.1.3 и влиза в сила 1 месец след датата на публикуване.

II. Описание на предлаганите услуги

2.1. Виваком предлага и предоставя в съответствие с настоящите Общи условия, изискванията, съдържащи се в българското законодателство и условията на горесцитираната Лицензия, услугата "Цифрова Телевизия". Услугата представлява наземно цифрово телевизионно радиоразпръскване с местно покритие за района на град София по системата DVB-T (Digital Video Broadcast Terrestrial), която е общоприета, като стандарт за предоставяне на цифрова телевизия в Европа.

2.2. Виваком има право да излъчва и кодирани програми (програми, които могат да се приемат само чрез специални технически средства), при спазване на Лицензията, настоящите Общи условия и действащото българско законодателство.

2.3. Услугата се предоставя посредством Мрежа в съответствие с Лицензията и действащото българско законодателство чрез цифрово телевизионно радиоразпръскване, като за целта потребителите, желаещи да получават услугата закупуват декодер (устройство, необходимо за ползване на Услугите). За потребители, чиито телевизионни приемници са с вграден декодер за ползване на Услугите, не е необходимо набавяне на друг такъв.

2.4. Декодерът не позволява приемането на кодираните програми, излъчвани чрез Мрежата. За приемане на последните е необходимо закупуване на специално предназначени за целта предплатени карти от Виваком. Предплатените карти са валидни за период от един месец, след изтичането на който сигналът на тези програми се криптира с нов код и за получаване на достъп до съдържанието на програмите е необходимо закупуването на нова предплатена карта валидна за нов период от време. Предплатени карти се продават в центровете за продажба на Виваком или от дистрибутори, оторизирани от Виваком.

2.5. След публикуване и влизане в сила на настоящите Общи условия, Виваком предоставя горепосочените услуги на всички потенциални абонати намиращи се в района на град София, закупили си необходимото оборудване (декодер) и предплатени карти за кодираните програми, както е посочено по-горе, и при условие, че няма техническа пречка за предоставяне на услугата.

2.6. Виваком предоставя услуги на потребителите при условията на равнопоставеност и прозрачност.

2.7. Виваком предоставя на потребителя информация относно вида, обема и начина на ползване на съответната услуга. В обема на услугата не се включва настройка на приемници и друга техника.

III. Цени и плащания

3.1. Виваком има право да продава декодери при свободно и пазарно определени цени, които са разумни и не са дискриминиращи. Цената на декодерите се определя, но не ограничавайки се само до посоченото, въз основа на цена на производителя, разходите за дистрибуция на декодерите и включва печалба за Виваком. Цената се публикува на страницата на Виваком в Интернет на адрес: www.telecom.bg.

3.2. Цената на предплатените карти за кодираните програми се определя от Виваком, но не ограничавайки се само до посоченото, въз основа на разходите на Виваком по договорите за предоставяне на такива програми с телевизионни оператори или лица управляващи авторски права, експлоатационни разходи и включва печалба за Виваком. Цената се заплаща при закупуване на предплатената карта.

3.3. Потребителите не заплащат инсталационна такса или абонамент, различен от цената на картите, посочени в т.3.2 и оборудването, посочено в т.3.1.

3.4. Виваком уведомява потребителите за цените чрез публикуването им в местен или национален ежедневник и на страница на Виваком в Интернет. Информация може да бъде получена от потребителите и чрез отделите за маркетинг и продажби на Виваком.

3.5. Виваком уведомява КРС за цените на далекосъобщителните услуги, представяни въз основа на Лицензията по т. 1.1, както и за промените в тях, в едномесечен срок преди публикуването им по реда на т. 3.4. Промените в цените на услугите, предмет на настоящите Общи Условия, влизат в сила спрямо потребителите след публикуването им.

3.6. Виваком е свободна да предоставя отстъпки от цената на картите или оборудването (декодерите) базирани на икономии от мащаба или други икономически причини. Виваком предоставя отстъпки от цената на картите след предварително писмено уведомяване на КРС, при спазване на принципите на публичност и равнопоставеност, като условията се публикуват на страницата на Виваком в Интернет.

IV. Права и задължения на потребителите

4.1. Потребителят има следните права:

а) да ползва услугата съгласно настоящите Общи условия;

б) да приема програмите, излъчвани чрез Мрежата като за целта осигури декодер, необходим за приемането на програмите и когато е необходимо (за достъп до съдържанието на кодирани програми) и предплатени месечни карти;

в) да иска и да получава информация и справки от отделите за маркетинг и продажби на Виваком във връзка с Общите условия и да получава безплатно екземпляр от тях при поискване;

г) чрез подаване на жалба да уведомява отдела на Виваком за обслужване на клиенти (Customer care department) за проблеми, свързани с ползването на услугите и да получава отговори във връзка с подадените жалби в едномесечен срок от получаването им от Виваком, или да отправя предложения до Виваком във връзка с Услугите. Виваком съхранява регистри за посочените жалби, молби и отговори за срок от 24 месеца;

д) да подава жалби във връзка с неизпълнение на условията на Лицензията или Общите условия до КРС;

е) да предложи условия различни от посочените в настоящите Общи условия, за чието приемане е необходимо допълнително писмено споразумение между него и Виваком;

ж) да информира Виваком 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата за технически проблеми възникнали при ползването на услугата на телефон 02/9494356 и адрес: гр. София, бул. "Никола Вапцаров" № 10, ет. 4, Виваком.

4.2. Потребителят има следните задължения:

а) да заплати за оборудването, необходимо за получаване на услугите (декодер). Потребителят поема всички рискове от увреждане на свое оборудване (телевизионни приемници и други) при закупуване на декодер от лица, които не са оторизирани от Виваком или при неправилно използване на декодер, закупен от Виваком или трети лица (производители или дистрибутори), оторизирани от Виваком да предлагат и продават декодери;

б) да закупува от Виваком или оторизирани дистрибутори, месечни предплатени карти за приемане на кодирани програми. Потребителят се задължава да използва само карти, продавани от Виваком или трети лица, на които Виваком е предоставила правото да продават или предоставят такива карти, както и да уведоми Виваком в случай, че лице, което не е оторизирано от Виваком предлага или продава карти за приемане на кодирани програми, излъчвани чрез Мрежата;

в) да информира Виваком за всякакви нередности, констатирани във връзка с услугите или за съществуването на потенциален риск, който според потребителя може сериозно да увреди оборудване или персонал на Виваком или потребителя или да възпрепятства предоставянето на услугите на адреса и телефона по т. 4.1, б. "ж";

г) да не използва или да преустанови незабавно след предупреждение от Виваком използването на технически средства, които увреждат или застрашават да увредят оборудване на Виваком, както и препятстват или застрашават качеството и предоставянето на услугите от Виваком.

V. Права и задължения на Виваком.

5.1. Виваком се задължава:

а) да осигурява непрекъснато и качествено излъчване, в района на град София, на програмите на телевизионните оператори, с които Виваком е сключила договор за тази цел.

Виваком не носи отговорност за спирането на излъчването на програмите, дължащо се на повреди възникнали при извънредни обстоятелства и отстранени от Виваком във възможно най-кратък срок след отпадане на причините или поради други причини, извън контрола на Виваком, включително и причини, за които телевизионните оператори, чийто програми се излъчват носят отговорност;

б) да предостави възможност за приемане на кодираните програми в 24-часов срок след закупуване на предплатена карта от потребителите. След изтичането на съответния период на валидност на картите сигналът на тези програми се кодира с нов код и за получаване на достъп до съдържанието им е необходимо закупуването на нова предплатена карта валидна за нов период от време;

в) да отстранява възникнали технически проблеми в срок до 24 часа, след като е била писмено уведомена за естеството на проблема от потребителя и след отпадане на причината за техническия проблем;

г) да отстранява повреди в Мрежата във възможно най-краткия възможен срок. Профилактични прегледи, настройки или ремонти на Мрежата, които биха влошили качеството на излъчване или водят до временно преустановяване на излъчването се извършват от Виваком само след предварително уведомление за точните дни и часове за извършване на работите чрез средствата за масова комуникация поне 48 часа преди началото на прегледите;

д) да отправя предварително писмено уведомление до потребителите за искане на достъп до техни помещения, ако това се налага с оглед качествено предоставяне на услугите;

е) да съхранява данните, необходими за разплащания по услугите, обект на настоящите общи условия за срок от 2 години;

ж) да предоставя информация относно услугите, обект на настоящите Общи условия и във връзка с възникнали проблеми при ползването им на тел: 02/9494356, адрес: гр. София, бул. "Никола Вапцаров" № 10, ет. 4, Виваком, e-mail: v_georgiev.mark@btc.bg.

5.2. Виваком има следните права:

а) Виваком има право, без да дължи обезщетение за това, да преустанови предоставянето на услугата в случай, че потребителят я ползва по какъвто и да е начин, който уврежда или застрашава да увреди търговските или други интереси на Виваком;

б) Виваком има право да спира излъчването на дадени програми и да променя програмите, които излъчва по силата на настоящите Общи условия. За целта потребителите следва да бъдат уведомени за промяната чрез средствата за масова комуникация поне 1 (един) месец преди влизането на промяната в сила.

VI. Отговорност за неизпълнение на задълженията

6.1. Виваком и потребителите на Услугата носят отговорност за виновно причинените вреди на насрещната страна според действащото българско законодателство.

6.2. Потребителят на Услугата носи отговорност пред Виваком в случай, че използва или след надлежно уведомление от Виваком продължи да използва технически средства, които увреждат оборудване на Виваком, както и пречатстват качеството и предоставянето на услугите от Виваком.

6.3. Виваком носи отговорност пред потребителите, закупили декодер или предплатени карти, в случай на непредоставяне или спиране на предоставянето на Услугата, поради причини, върху които Виваком има контрол, и за които Виваком изключително отговаря и при условие, че след като е била писмено уведомена за спиране или невъзможност за ползване на Услугата, Виваком бездейства и не полага дължимата грижа за отстраняване на причините довели до спирането или невъзможността за получаване на Услугата.

6.4. Виваком не носи отговорност в случай на невъзможност за приемане на кодираните програми или влошено качество, дължащи се на липсващ или негоден декодер или причини, за които потребителите отговарят. Виваком възстановява сумата платена за предплатена карта за кодираните програми или по желание на потребителя заменя картата с карта с нова в случай на продажба от Виваком или оторизирани дистрибутори на негодна предплатена карта или доказана невъзможност за приемане на кодираните програми поради причина, дължаща се изключително на Виваком;

6.5. Виваком няма да носи отговорност и за дефектно оборудване (декодери), продадено или получено от трети лица, които не са оторизирани от Виваком да предлагат или продават оборудване (декодери), както и за последващо изхабяване или повреждане на оборудването (декодерите) на потребителите. Виваком не носи отговорност и в случай на загуба или кражба на оборудване на потребителите или предплатени карти.

6.6. Виваком не носи отговорност спрямо потребителите при прекратяване на услугата в резултат на извънредни обстоятелства или събития, представляващи непреодолима сила, или по причина на отнемане или прекратяване действието на индивидуалната лицензия на Виваком за тази услуга, което не се дължи на нарушаване на условията на Лицензията или действащо законодателство.

VII. Други разпоредби и уреждане на спорове

7.1. Виваком отговаря писмено на адресираните до нея жалби и молби във връзка с предоставянето на услугите в едномесечен срок от получаването им в отдел "Обслужване на клиенти".

7.2. Спорове между Виваком и потребители на Услугата във връзка с Настоящите Общи условия се решават чрез непосредствени преговори между тях. При непостигане на съгласие всяка от страните може да поиска съдействието на КРС за уреждане на спорния въпрос или да отнесе спора пред компетентния съд.

7.3. За непосоченото в договора и в Общите условия се прилагат разпоредбите на ЗД, Закона за задълженията е договорите и действащото гражданско законодателство на Република България.

Директор „Продукти и услуги“