

## ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА ВИВАКОМ MOBIX LTE

(в сила от 01.09.2023 г. и приложими към договори,  
сключени преди 29.04.2021 г.)

Настоящите Общи условия за предоставяне на Услугата Vivacom MOBIX LTE са изготвени от „Виваком България“ ЕАД, със седалище и адрес на управление: гр. София 1784, бул. „Цариградско шосе“ 115 И, вписано в Търговския регистър на Агенцията по вписванията с ЕИК 831642181, ДДС № BG831642181 (Виваком, Vivacom).

Договорът на Виваком с абоната за предоставяне на Услугата Vivacom MOBIX LTE (наричан по-долу за краткост „Договор“) включва:

- Тези Общи Условия за предоставяне на Услугата Виваком MOBIX LTE, публикувани на уеб страницата на Виваком- [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg) и Спецификация на Vivacom MOBIX LTE услугите и ценова листа, неразделна част от Общите Условия;
- Заявление-Договор за ползване на Услугата Виваком MOBIX LTE. Настоящите Общи условия, част от Договора за предоставяне на Услугата Vivacom MOBIX LTE („Услугата“), уреждат условията, при които абонатите сключват Договор с Виваком за предоставянето на достъп до ИНТЕРНЕТ чрез услугата Виваком MOBIX LTE.

Параметрите на Vivacom MOBIX LTE услугите и техните цени са описани в Спецификация на услугата Vivacom MOBIX LTE и ценова листа, които са неразделна част от настоящите Общи Условия и имат обвързваща сила за страните по Договора. Общите условия и измененията им влизат в сила в 30-дневен срок от датата на публикуването им на уеб страницата на Виваком [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg).

Настоящите Общи условия са приложими за индивидуални договори, сключени след 01.07.2017 г.

Изменение на Общите условия се публикува на интернет страницата си: [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg).

Измененията в Общите условия влизат в сила по реда, предвиден в ЗЕС.

В срок до един месец след влизане в сила на тези Общи условия или на техни изменения, абонатите, които не са съгласни с Общите условия или измененията, имат право да поискат прекратяване на индивидуален писмен договор или правоотношението по повод ползваните услуги, с писмено заявление до Виваком, подадено в някой от търговските центрове на дружеството. В този случай прекратяването на договора е без санкции за абонатите. Посоченото правило не се прилага, когато промените произтичат от приложимото законодателство или от акт на Комисията за регулиране на съобщенията, както и в случаите, в които измененията не засягат услуги, ползвани от абоната. Виваком уведомява крайните абонати за изменения на Общите условия в срок не по-кратък от един месец преди влизането им в сила, като публикува изменението на интернет страницата на дружеството.

### 1. Предварителни задължения на Виваком

#### 1.1. Наличност на Услугата

Услугата се предоставя на територията на България, чрез обществената електронна съобщителна подвижна клетъчна мрежа по стандарт GSM, по стандарт UMTS и по стандарт LTE, на Виваком. Наличността на услугата на конкретен адрес зависи от различни фактори, като в случай че покритието не позволява качествено ползване на услугата на адреса, посочен в договора абонатът има правата по т. 1.3 и 8.6.9 от тези общи условия.

#### 1.2. Инсталиране

За ползване на услугата, Виваком предоставя на абоната СИМ карта и пакет от оборудване,

което след заплащане на единичната цена за същото, става собственост на абоната. Виваком предоставя пакета за инсталиране при подписване на договора за услугата Виваком MOBIX, който има силата на приемо-предавателен протокол за същото. Оборудването се инсталира самостоятелно от абоната, в съответствие с упътването, предоставено заедно с оборудването. Всякакви въпроси от страна на абоната относно инсталирането на оборудването за услугата Vivascom MOBIX LTE могат да се отправят на телефона за Обслужване на клиенти (123) денонощно, 7 (седем) дни в седмицата.

1.3. Ако след инсталиране на услугата се установи, че на адреса за ползване на услугата, посочен в договора, няма покритие на мобилната мрежа на Виваком, абонатът има право да прекрати договора, без да дължи неустойки за месечен абонамент.

2. Предварителни задължения на абоната

2.1. Предоставяне на информация

Абонатът предоставя на Виваком достоверна информация и необходимите документи преди подписването на Заявлението-Договор за ползване на Услугата Виваком MOBIX LTE. Документите включват, без да се ограничават до, документ за самоличност и за юридическите лица удостоверение за актуално състояние, в случай че не са пререгистрирани или регистрирани в Търговския регистър, документ за регистрация по БУЛСТАТ (ако е приложимо) и/или регистрацията по ДДС, пълномощно в случаите, когато Заявлението-Договор не е подписано от представляващия юридическото лице.

2.2. Ограничения при ползването на Услугата

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

3. Срок на Договора и влизане в сила

3.1. Договорът за ползване на Услугата

Vivascom MOBIX LTE влиза в сила незабавно след подписването му и предаване на сим картата и оборудването за услугата.

3.2. Виваком има право да откаже да сключи индивидуален Договор за ползване на услугата Vivascom MOBIX LTE с абонат, който не е съгласен договорът да влезе в сила незабавно след подписването му, предвид че Виваком предоставя при сключването му крайно устройство.

3.3. Абонатът е съгласен да използва и заплаща Услугата Виваком MOBIX LTE, в зависимост от избраната със Заявлението-Договор за ползване на Услугата Vivascom MOBIX LTE опция - договор за ползване на услугата за срок от 12 (дванадесет) или 24 (двадесет и четири) месеца, считано от датата на подписване на Заявлението-Договор.

3.4. В случай, че в Договора не е посочено друго, след изтичане на изборния със Заявлението-Договор срок, същият се счита продължен за неопределен период от време, докато една от страните не уведоми другата с едномесечно писмено предизвестие за намерението си да прекрати ползването на Услугата. Договорът може да бъде продължен с нов срок само при наличието на изрично писмено съгласие от страна на абоната.

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

4. Необходимо техническо оборудване

4.1. За да използва Услугата, абонатът трябва да осигури посочените по-долу изисквания.

- Свободен електрически контакт, на разстояние по-малко от 1 м. от мястото, където ще бъде инсталирана Услугата;
- Персонален компютър с Ethernet/WiFi интерфейс (мрежова карта), работещ с Интернет софтуер.

4.2. За ползване на услугата, Виваком предоставя сим карта и безжичен рутер (крайно устройство) със следните аксесоари:

- електрически адаптер;
- външна антена за подобряване на приемания сигнал;
- кабели за свързване към електрическо захранване;
- Ethernet кабел за свързване на рутера с компютъра;
- Брошура с инструкции, показваща как се инсталира Виваком MOBIX LTE.

4.3. Договорът за услугата има силата на договор за продажба на посоченото в т. 4.2 оборудване.

5. Задължения на страните след сключване на договора за услугата

5.1. Промяна в предоставените данни Абонатът е длъжен да информира Виваком за настъпили промени в предоставените данни за идентификация в рамките на 3 (три) календарни дни от настъпване на промяната.

5.2. Неизправности при предоставяне на Услугата Виваком се задължава да отстранява, в рамките на съществуващите технически и производствени възможности, в работно време всякакви неизправности, възникнали при предоставяне на Услугата, за да се поддържа Услуга с необходимото качество.

5.3. Конкретните параметри за поддръжка на услугата са съгласно Общите условия за уреждане на взаимоотношенията между Виваком и Абонатите и Потребителите на електронни съобщителни услуги, предоставяни чрез обществената електронна съобщителна подвижна клетъчна мрежа по стандарт GSM, по стандарт UMTS и по стандарт LTE. Виваком осигурява гаранционна поддръжка на оборудването съгласно условията по гаранционната му карта и действащото българско законодателство.

5.4. Временно спиране на предоставянето на Услугата Виваком си запазва правото да спира временно предоставянето на Услугата в следните случаи:

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

5.4.2. Смущение и/или спиране на електрическото захранване на регионалната или национална електрическа мрежа до възстановяване на захранването;

5.4.3. Когато абонатът използва алтернативно оборудване, което създава опасност за мрежата на Виваком или други абонати на Виваком - до отстраняване на това оборудване и замяната му с подходящо оборудване, както и при самоуправно отстраняване на повреди в оборудването, предоставено от Виваком, от страна на абоната;

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

5.4.5. Когато абонатът ползва Услугата по начин, който затруднява или пречи на нормалната работа на други абонати на Виваком или им причинява щети;

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

5.4.7. (изм. в сила от 01.09.2023 г.) Когато абонатът забавя плащането на Услугата повече от 18 (осемнадесет) дни след определената крайна дата на плащане (падежа), Виваком известява Абоната за факта на забавянето и му предоставя допълнителен срок за плащане не по-кратък от 30 дни.;

5.4.8. Когато абонатът използва Услугата на повече клиентски потребителски станции, отколкото е посочено в Спецификацията на Vivascom MOBIX LTE услугите и ценовата листа за съответната Vivascom MOBIX LTE Услуга.

5а. Гарантиране на достъп до отворен интернет

5а.1. Виваком третира еднакво еквивалентните категории трафик на данни.

5а.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.

5а.3. (изм. в сила от 10.05.2021 г.) Скоростта и качеството на услугите за достъп до интернет зависят от типа технология, вида на ползваното устройство, покритието и натовареността на мрежата, едновременното ползване на услугата от няколко устройства, архитектурни и географски особености, и други. За услугите по настоящите общи условия не се предлагат минимални нива на качество.

5а.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.

5а.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.

5а.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.

5а.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.

5а.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.

5а.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.

5а.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.

## 6. Цени и начин на плащане

6.1. Начална дата за отчитане на сметки започва от датата на активиране на Услугата Виваком MOBIX LTE.

6.2. Цените, които абонатът дължи са описани в Спецификация на услугата Vivascom MOBIX LTE и ценова листа. Виваком публикува актуална информация за цени на предлаганите услуги, всички действащи тарифни планове, такси за поддръжка, ценови листи на предоставяно оборудване, начини на плащане (разлики в разходите, произтичащи от различните начини на плащане - ако има такива разлики), спецификация на услугата - всички неразделна част от настоящите Общи условия - на официалната си уеб страница: [www.vivascom.bg](http://www.vivascom.bg).

6.3. Цените се формират от следните елементи, според Спецификация на услугата Vivascom MOBIX LTE и ценова листа и индивидуалния договор с абоната:

6.3.1 Единична цена за активиране на Услугата; 6.3.2. Единична цена за предоставяне на оборудването по т. 4.2;

6.3.3. Единична цена за всяка промяна на адреса за ползване на услугата;

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

6.3.3 Месечен абонамент за използване на допълнителни услуги, когато такива са заявени, за всеки един отчетен период по т.6.5.3;

6.3.4 Стойността на допълнително използваното време или трафик, ако е използвана услуга с тарифиране на единица време или обем трафик.

6.4. Единичните цени по т. 6.3.1 и/или 6.3.2 се начисляват и заплащат с първата месечна сметка, отчетена след началната дата за отчитане на сметките, посочена по-горе.

6.5. Първата месечна сметка за предоставена Vivascom MOBIX LTE Услуга е дължима през месеца, следващ този, през който е активирана Услугата.

6.5.1. С плащането на първата си месечна сметка за Vivascom MOBIX LTE услуги абонатът заплаща:

- Единичните цени по т. 6.3.1, 6.3.2 (ако има такава) и 6.3.3 (ако има такава);
- частта от месечния абонамент за предоставената Услуга за дните от датата за начало на отчитане на сметките до края на отчетния период, през който се активира Услугата;

- пълен месечен абонамент за Услугата и допълнителни услуги ако има такива, аз отчетния период, след отчетния период, в който е активирана Услугата.

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

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

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

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

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

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

## 6.6. Плащане

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

6.6.2. Дължимите суми за ползване на Услугата се заплащат заедно с цената за други ползвани от абоната услуги, предоставяни по един клиентски номер и за които се издава обща сметка, освен в случаите когато абонатът е посочил при попълване на Заявлението-Договор, че желае отделна сметка за Виваком MOBIX LTE. Плащането на задълженията на абоната, се счита за извършено на датата на получаване на пълната сума, посочена в сметката на абоната, в касите на Виваком или след заверяването с тази сума на банковата сметка на Виваком. Когато в месечната сметка са включени няколко услуги, частично плащане, покрива пропорционална част от задълженията за всяка от тези услуги. Частични плащания няма да се считат за изпълнение на задълженията на абоната. Виваком се задължава при поискване да предоставя възможност на абоната да получава отделна сметка за услугата Виваком MOBIX LTE, ако не ползва такава като част от пакетна услуга. Отделянето се извършва от началната датата на следващия отчетен период, след подаване на заявлението за това.

6.6.3. (изм. в сила от 01.09.2023 г.) Сметките се издават на името на Абоната в сроковете по т. 6.5.3. всеки месец и се изпращат на адреса, определен в индивидуалния договор, и/или електронния адрес, изрично посочен от Абоната, и/или чрез други средства за комуникация, посочени в тези общи условия или в индивидуалния договор. Ако Виваком е осигурило алтернативен достъп, включително в електронен вид, до месечните сметки за ползваните услуги, неполучаването на сметките по предходното изречение не освобождава абоната от задължението за плащане в определения срок. Виваком може да определя и други периоди и срокове на отчитане и заплащане на Услугите, за което предварително уведомява абонатите. При уведомяването Виваком съобразява възможността за запазване на 18-дневната продължителност на срока за плащане.

## 6.7. Неплащане

(изм. в сила от 01.09.2023 г.) В случай че Потребителят/Абонатът не е платил за Услугата след определената за плащане дата, Vivascom известява Абоната за факта на забавянето и му предоставя допълнителен срок за плащане не по-кратък от 30 дни. След изтичането на този срок, ако Абонатът не е заплатил, Виваком може да спре да предоставя Услугата. При незаплащане на дължимите суми в определените за това срокове, Потребителят/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.

6.8. Промяна на цените

6.8.1. Цените, посочени в Спецификацията на услугата Виваком MOBIX LTE, могат да бъдат променени едностранно от Виваком при следните условия:

6.8.1.1. (изм. в сила от 01.09.2023 г.) Виваком ще уведоми абоната и ще публикува промяната на цените на Уеб страницата си поне 1 (един) месец преди влизането им в сила;

6.8.1.2. (изм. в сила от 01.09.2023 г.) В случай че Виваком увеличи цените на предоставяните услуги, абонатът, за който се отнася увеличението, има право в срок от 1 (един) месец, считано от датата на уведомлението, да изпрати писмено предизвестие за прекратяване ползването на Услугата, без да дължи неустойки;

6.8.1.3. Ако в горепосочения срок абонатът не изпрати предизвестие до Виваком, че не е съгласен с промяната на цените, тази промяна автоматично влиза в сила след изтичането на срока посочен в т.6.8.1.1.

6.8.2. 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 периода след последното определяне на съответната цена. С приемане на Общите условия абонатът се съгласява с методиката за корекция на цените, извършена при условията на настоящата т. 6.8.2. В този случай т. 6.8.1 не се прилага.

7. Промяна на ползваната Услуга Vivacom MOBIX LTE

7.1. Промяна от един вид Услуга към друг Абонати, които използват Услуга Vivacom MOBIX LTE и желаят да използват друг вид Услуга, могат да го направят, ако минималният срок на договора им е изтекъл и като сключат нов договор за 12 (дванадесет) или 24 (двадесет и четири) месеца, в зависимост от избраната в Заявлението-Договор опция, и се съгласяват с настоящите Общи условия. Виваком се съгласява да предостави избраната от абоната нов вид Услуга, в случаите когато това е възможно. При мигриране от Услуга с по-висока скорост към Услуга с по-ниска скорост, клиентът дължи допълнителна еднократна цена, според Спецификация на услугата Vivacom MOBIX LTE услугите и ценова листа. Мигриране от Услуга с по-висока скорост към Услуга с по-ниска скорост, не се допуска за минималния срок на договора, ако такъв е уговорен.

7.2. Преместване на адреса, на който се ползва Услугата Адресът за ползване на услугата може да бъде променен по желание на абоната, като Виваком има право да ограничи броя премествания за определен период. Такова ограничение ще бъде обявено в условията на съответната тарифа и/или в индивидуалния договор за услугата. При липса на покритие на мрежата на Виваком на избрания от абоната нов адрес, абонатът има право да продължи да ползва услугата на адреса за ползване, заявен в договора, или друг избран от него адрес. Правилата на т. 1.3 и 8.6.9 от тези общи условия не се прилагат при липса на покритие на адрес, различен от посочения в договора адрес за ползване на услугата. За преместване на услугата се дължи еднократна цена, според Спецификация на Vivacom MOBIX LTE услугите и ценова листа.

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

7.4. Заместване на страна по Договора Без предварително писмено съгласие за това от другата страна, никоя страна няма право да прехвърля всички или дори само отделни свои



права и задължения по договора за ползване на Vivacom MOBIX LTE услуги. Прехвърлянето на всички или отделни права и задължения по този договор в рамките на предприятие, към което Виваком принадлежи, или на организация- правоприемник по силата на сливане или вливане, не изисква съгласието на другата страна.

#### 8. Прекратяване на договора за Услугата

8.1. Предизвестие за прекратяване на Договора и предоставянето на Услугата Абонатът може да иска прекратяване на Договора и на предоставянето на Услугата, без да обосновава причините за това, като подаде във Виваком 30-дневно писмено предизвестие за прекратяване преди изтичането на първоначално уговорения между страните срок или срокът, за който е продължен Договорът (при условията предвидени в т. 3.4.1. от Общите условия). В този случай абонатът заплаща на Виваком сумата определена по реда на т.8.4. Виваком прекратява предоставянето на Услугата в срок от 30 (тридесет) дни от получаване на горепосоченото писмено предизвестие.

8.1а. Абонатът има право да прекрати договора без да дължи неустойки с писмено предизвестие в случай на значително и непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните и договорените показатели за скорост на интернет услугата, установено с одобрен от Комисия за регулиране на съобщенията механизъм за наблюдение, като несъответствието трябва да е предизвикано от Виваком. Абонатът може да прекрати договора като изпрати писмено предизвестие до Виваком, в което посочи в какво се състои неизпълнението и даде подходящ срок за отстраняването му. В случай че Виваком не е изпълнило задължението си в подходящия срок, договорът ще бъде прекратен.

8.2. Връщане на оборудването При прекратяване на договора преди изтичане на определения в него минимален срок, абонатът може да върне закупеното от него оборудване. В такъв случай, ако договорът се прекратява не по искане или вина на абоната, Виваком възстановява заплатената от абоната цена за оборудването. Ако договорът бъде прекратен преди изтичане на определения в него минимален срок, независимо от причините за това и абонатът избере да задържи закупеното оборудване или същото при връщането му е увредено, абонатът дължи на Виваком неустойка в размер на разликата между цената за свободна продажба на същото оборудване и цената по сключения договор, ако тя е по-ниска.

#### 8.3. Отговорност за неизпълнение

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

8.3.2. Виваком не отговаря пред абоната за:

а. Липса на умения от страна на абоната да използва Услугата и/или да извърши инсталация на предоставеното му оборудване;

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

в. Вреди, причинени от лошо или неправилно поддържане или експлоатация от страна на абоната на хардуера и софтуера на Виваком;

г. (отм. в сила от 01.09.2023 г.)

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



8.3.3. При временно спиране на Услугата, поради ремонти на мрежата или други причини за които отговаря Виваком, продължило повече от сроковете за отстраняване на повреди съгласно т. 5.3, месечният абонамент, дължим от абоната за ползване на Услугата, се намалява с пропорционалната част, съответстваща на дните, през които не е предоставяна Услугата. В тези случаи един месец се счита за 30 (тридесет) календарни дни.

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

#### 8.4. Отговорност на абоната

Ако Договорът за Услугата Vivasom MOBIX LTE бъде прекратен по инициатива или по вина на абоната преди изтичането на избрания с договора срок, абонатът (физическо лице) дължи на Виваком неустойка в размер на месечните абонаменти за услугите на срочен абонамент, за които договорът се прекратява, по техния стандартен размер, без отстъпка, до изтичане на съответния срок, но не повече от трикратния им размер. Ако Договорът за Услугата Vivasom MOBIX LTE бъде прекратен по инициатива или по вина на абоната преди изтичането на избрания с договора срок, абонатът (юридическо лице) дължи на Виваком неустойка в размер на месечните абонаменти за услугите на срочен абонамент, за които договорът се прекратява, по техния стандартен размер, без отстъпка, до изтичане на съответния срок.

В допълнение на неустойката за предсрочно прекратяване абонатът (физическо или юридическо лице) дължи на Виваком и възстановяване на част от стойността на отстъпките от абонаментните планове, съответстваща на оставащия срок на договора.

8.5. Изключения Абонатът няма да дължи на Виваком заплащане на неустойките по т. 8.4 в случаите по т.8.6.1, 8.6.2, 8.6.3, 8.6.4, 8.6.8, 8.6.9 и 8.6.10.

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

8.6.1. При взаимно съгласие на двете страни;

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

8.6.3. В резултат на действия или актове на компетентни държавни органи, които водят до ограничаване правомощията или функциите на която и да и да било от страните, от всяка от страните с писмено уведомление;

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

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

8.6.6. (изм. в сила от 01.09.2023 г.) Едностранно от Виваком при забавяне на плащане от страна на абоната с повече от 18 (осемдесет) дни от определения срок за плащане и неизвършване на плащането в допълнителния срок по т.5.4.7.;

8.6.7. (изм. в сила от 01.09.2023 г.) Едностранно от страна на Виваком, в случай че абонатът не е отстранил нарушението на някое от останалите си договорни задължения в предоставения му от Виваком срок;

8.6.8. Едностранно, с писмено уведомление от страна на Виваком, при липса на техническа възможност за предоставяне на Услугата. Виваком ще уведоми абоната за прекратяване на Договора като посочи причината за липса на техническа възможност;

8.6.9. Едностранно от страна на абоната, в случай че на посочения в договора адрес за ползване на услугата, мобилната мрежа на Виваком няма необходимото покритие;

8.6.10. Едностранно от страна на абоната, в случай на системно неизпълнение на задължението на Виваком да отстранява неизправности при предоставяне на Услугата

съгласно условията по т. 5.3. Системно неизпълнение е налице, когато неизпълнението е допуснато повече от три пъти по време на договорения срок на ползване на Услугата.

## 9. Общи положения

9.1. Всички спорове, възникнали във връзка с действителността, изпълнението, тълкуването или прекратяването на индивидуалния договор, ще бъдат решавани от страните в добронамерен тон чрез преговори, консултации и взаимноизгодни споразумения, а при непостигане на съгласие - или от Арбитражния съд за търговски и потребителски спорове към Сдружение „Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове“, гр. София при условията на неговия Правилник, или от съответния държавен съд при условията на ГПК, по избор на ищеца (страната, поискала решаване на спора). В случай че ищецът подаде исквата си молба пред Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове към Сдружение „Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове“, гр. София, страните се съгласяват спорът да се реши еднолично от арбитър от списъка на арбитрите, като арбитърът ще се определи от Председателя на арбитражния съд.

9.2. Дейността на Виваком попада в обхвата на дейност на Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения – адрес: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А, интернет страница [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg), e-mail: [adr.els@kzp.bg](mailto:adr.els@kzp.bg). Ако спор, отнесен към Виваком, не е разрешен, абонатът може да потърси съдействие от помирителната комисия. Когато спорът се отнася до договори за онлайн продажби или услуги, съдействие за решаването му може да се получи от Електронната платформа за онлайн решаване на потребителски спорове: <http://ec.europa.eu/odr>.

Виваком не се ангажира да ползва посочените органи.

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

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

## 10. (в сила от 10.05.2021 г.) Жалби, молби и предложения

10.1. Когато изпитва проблем с ползването на услугите, Абонатът/Ползвателят следва незабавно да уведоми Виваком за това на телефон за обслужване на клиенти 123, през електронната форма за контакт с дружеството на [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg) или в удобен за него магазин на дружеството. При разглеждане на оплакването за технически проблем и за целите на отстраняването на установен такъв, Виваком извършва дистанционни проверки, консултации и посещения на място при необходимост.

10.2. Адресираните до Виваком жалби, молби и предложения се разглеждат и решават от Виваком не по-късно от един месец от получаването им, като жалбоподателят се информира писмено за резултата.

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

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

10.5. Жалбите на потребители относно правото им на достъп до интернет се подават,

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

11. (нова в сила от 01.09.2023 г.) Лични данни на Абоната (в тази точка потребител – физическо лице)

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

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

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

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

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

11.1.3. други данни, необходими за предоставяне на услугите.

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

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

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

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

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

11.5. Потребителят – физическо лице – има следните права по ОРЗД:

Информированост във връзка с обработването на личните му данни;

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

Коригиране на личните му данни, ако са неточни;

Изтриване на личните му данни;

Ограничаване на обработването на личните му данни;

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

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

11.6. Виваком 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, обработвани във „Виваком България“ ЕАД при и по повод предоставянето на електронни съобщителни услуги (“Политика”), публикувана на интернет страницата на дружеството, секция Лични данни. Виваком се задължава да публикува на интернет страницата си актуалното съдържание на Политиката при всяко нейно изменение. В Политиката са описани: категориите лични данни, както и съответните цели за тяхното обработване; правните основания за обработване на лични данни; информация за източника на личните данни – в случай че Виваком получава данни от трети лица; съществуването на автоматизирано вземане на решения, включващо профилиране; сроковете за съхранение на лични данни или критериите за тяхното определяне; получателите или категориите получатели на лични данни; координатите за връзка с Виваком и определеното от него длъжностно лице по защита на данните; условията и начините за упражняване на правата по ОРЗД, в това число за правото на жалба до КЗЛД; друга информация, предвидена в ОРЗД.

Директор „Продукти и услуги“