

## ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА VIVACOM TV

(в сила от 01.09.2023 г. и приложими за абонати, сключили договор преди 01.02.2018 г.)

Настоящите Общи условия за предоставяне на Услугата Vivacom TV са изготвени от “Виваком България” ЕАД, със седалище и адрес на управление: гр. София, бул. „Цариградско шосе” 115И, вписано в Търговския регистър на Агенцията по вписванията, ЕИК 831642181, ДДС № BG831642181 (Виваком, Виваком). Договорът на “Виваком България” ЕАД с Абоната за предоставяне на Услугата Vivacom TV (наричан по-долу за краткост „Договор”) включва:

· Тези Общи Условия за предоставяне на Услугата Vivacom TV, публикувани на уеб страницата на Виваком – [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg) и Спецификация на Vivacom TV услугите и ценова листа, неразделна част от Общите Условия;

· Заявление/Договор за ползване на Услугата Vivacom TV. Настоящите Общи условия, част от Договора за предоставяне на Услугата Vivacom TV („Услугата”), уреждат условията, при които Абонатите сключват Договор с Виваком за предоставянето на достъп до телевизионни и радио програми–Vivacom TV, както и необходимата поддръжка и профилактика на предоставената Услуга. (изм., в сила от 29.03.2012 г.)

Общите условия влизат в сила от датата на публикуването им на уеб страницата на Виваком– [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg) и имат действие спрямо всички Абонати, които към датата на влизане в сила на Общите условия са сключили индивидуален Договор за ползване на Услугата Vivacom TV. При изменение на общите условия Виваком уведомява Абонатите си за измененията като публикува изменените ОУ на уеб страницата си–[www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg) в срок от 30 дни преди влизането им в сила. Всеки Абонат има право да прекрати индивидуалния Договор без санкции в срок до един месец от влизането в сила на промени в настоящите Общи условия. Последното не се прилага, когато промените в Общите условия произтичат от приложимото законодателство, от акт на компетентен орган или в случаите, когато промените не засягат услуги, ползвани от Абоната. Услугата Vivacom TV представлява спътниково разпространение на телевизионни и радио програми, допълнителна информация, включително телетекст в цифров формат. Параметрите на Vivacom TV услугите и техните цени са описани в Спецификация на Vivacom TV услугите и ценова листа, които са неразделна част от настоящите Общи Условия и имат обвързваща сила за страните по Договора. (нова, в сила от 29.03.2012 г.) Абонат е всяко дееспособно физическо или юридическо лице, осъществяващо дейност на територията на страната, което е страна по индивидуален договор с Виваком за предоставяне на Услугата Vivacom TV.

### 1. Заявяване и инсталиране на Услугата

#### 1.1. Заявяване

Абонатът подписва Заявление/Договор по образец на Виваком, в което се определят вида и срока на Услугата, избрани от Абоната, и други специфични условия за предоставяне на Услугата. Заявлението-Договор за ползване на Vivacom TV Услуга се попълва и подписва от оторизиран служител на Виваком или оторизиран дистрибутор на Виваком и се предоставя на Абоната. (изм., в сила от 29.03.2012 г.) Заявлението-Договор се предоставя на Абоната и се подписва от него или упълномощено от него лице на място в магазина на Виваком, където се заявява услугата, или при доставка на оборудването и инсталиране на услугата, когато тя е заявена по телефон или чрез интернет страницата на Виваком.

1.2. (изм., в сила от 29.03.2012 г.) Срок за инсталиране Виваком ще положи всички усилия,

за да предостави заявената Услуга на Абоната в най-кратък срок. Срокът за инсталиране на Услугата е 10 (десет) календарни дни от влизане в сила на Договора за ползване на Услугата Vivacom TV, като:

1.2.1. В случай, че Абонатът не заяви писмено желание Договора за ползване на Услугата Vivacom TV да влезе в сила незабавно след подписването му, срокът за инсталиране на Услугата започва да тече от момента, в който изтече 7 дневния срок от датата на подписване на Заявлението-Договор за ползване на Услугата Vivacom TV (виж т.3.1.1. от настоящите ОУ).

1.2.2. В случай, че Абонатът заяви писмено желание Договорът за ползване на Услугата Vivacom TV да влезе в сила незабавно след подписването му, срокът за инсталиране на Услугата започва да тече от датата на подписване на Заявлението-Договор за ползване на Услугата Vivacom TV (виж т.3.1.1. от настоящите ОУ).

1.2.3. В случай, че Абонатът упражни правото си да прекрати Договора за ползване на Услугата Vivacom TV в 7 дневния срок от подписването му съгласно т.3.1.2 от настоящите Общи условия, задължението на Виваком да инсталира Услугата се погасява незабавно.

### 1.3. Инсталиране на Услугата

Виваком ще изпрати свой технически специалист в уговореното време на адреса, посочен от Абоната, като специалистът при пристигане ще се легитимира със служебна карта. Специалистът конфигурира само предварително заявения брой и вид Услуги. С цел предоставяне на Услугата, при инженерното инсталиране специалистът извършва монтажни дейности по закрепване на антена за приемане на сателитния сигнал върху подходяща външна площ от помещенията, където се предоставя услугата и прокарване на кабелна връзка от антената до приемника на телевизионния сигнал. При инженерното инсталиране на Услугата, специалистът се задължава да не уврежда помещенията на Абоната, както и движимите вещи, намиращи се в тях. Преди да напусне адреса, специалистът трябва да покаже на Абоната как работи инсталираната Услуга. Услугата Vivacom TV е базирана на спътниково разпространение, което осигурява достъпност до услугата на цялата територия на страната. Въпреки това е възможно поради специфични обстоятелства, на конкретно определено място приемането на спътников сигнал да е възпрепятствано или по друга причина достъпът до услугата да е невъзможен. В случай че при инсталиране на услугата се констатира, че достъпът до нея е невъзможен, това се отразява в констативен протокол, като договорът между Клиента и Виваком се счита за прекратен.

## 2. Предварителни задължения на Абоната

### 2.1. (изм., в сила от 29.03.2012 г.) Предоставяне на информация

Преди подписването на Заявлението-Договор за ползване на Услугата Vivacom TV, Абонатът се идентифицира по следния начин:

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

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

2.1.3. за всички други физически лица–чуждестранни граждани, извън хипотезите на т.2.1.1 и 2.1.2.–с валиден паспорт, съдържащ име, номер на паспорта, институция, която го е издала и дата и място на раждане на лицето;

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

издадено от компетентния съд или Търговския регистър, удостоверение за регистрация по БУЛСТАТ.

2.1.5. При сключване на индивидуалния договор, при необходимост, Виваком може да изисква от Абоната документи, издадени от компетентни органи във връзка с ползване на определени права, удостоверения за обстоятелства, когато това се налага от характера на ползваната услуга, както и други документи във връзка с предоставяните услуги, включително за извършване на кредитна оценка и за нуждите на разплащането. Виваком няма да изисква от Абоната документи, които не са свързани с предоставяне, ползване или прекратяване ползването на предоставяните услуги. С попълване на Заявлението-Договор и свързаните с него документи, Абонатът се счита за запознат с необходимостта да осигури възможност за извършване на монтажни дейности и други необходими за инсталиране на услугата действия, на заявения адрес за предоставянето ѝ.

2.2. Констативен протокол за предоставяне на услугата и техническото оборудване

2.2.1. (изм., в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът следва да бъде на разположение или при невъзможност, следва да упълномощи в писмена форма лице, което да приеме доставката на техническото оборудване и да подпише констативен протокол за инсталиране на Услугата, на адреса, където ще бъде инсталирана услугата Vivacom TV, както и Заявление/Договор за ползване на Услугата Vivacom TV, в случаите, когато Услугата е заявена през оператор или през интернет. В случай, че Абонатът не осигури достъп или изрично не упълномощи лице в писмена форма, което да приеме оборудването и да подпише констативния протокол, представителят на Виваком предава оборудването на лицето, което е осигурило достъп, като записва трите му имена и данните от личната карта в констативния протокол.

2.2.2. Абонатът е длъжен да подпише документите, които се изискват за предоставяне на Услугата.

2.2.3. (изм., в сила от 29.03.2012 г.) Когато Абонатът или упълномощено от него лице не е осигурило достъп на инженер на Виваком за инсталиране на Услугата в уговореното за това време, Договорът се прекратява без предоставяне на допълнителен срок за изпълнение и Виваком се освобождава от задълженията по него. В случай, че Абонатът откаже да подпише констативния протокол, независимо че не са на лице обективни причини за това, то Абонатът е длъжен да заплати разходи за екипа, извършващ инсталацията, съгласно стандартната ценова листа за инсталиране на Услугата, публикувана на интернет сайта на Виваком.

2.4. Ограничения при ползването на Услугата

2.4.1. (изм. в сила от 10.05.2021 г.) Услугата, предоставяна от Виваком, позволява достъп до определени телевизионни програми на крайни потребители. Виваком има право да променя съдържанието на предоставяните пакети с телевизионни канали. Виваком ще уведоми Абоната за промените чрез интернет страницата си и рекламни материали. При отпадане на телевизионна програма от определен пакет с телевизионни програми, Абонатът – физическо лице, на този пакет има право да прекрати договора, без да дължи обезщетение и/или неустойка, като отправи едномесечно писмено предизвестие, освен когато разпространението на съответната отпаднала програма е преустановено на територията на страната.

2.4.2.1. (изм., в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът–физическо лице няма право да препродава или предоставя под каквато и да е форма ползването на Услугата и/или предоставената от Виваком смарт карта на трети лица, извън кръга на членовете на неговото домакинство.

2.4.2.2. (нова, в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът–юридическо лице 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 за търговски цели като гарантира, че Услугата ще се ползва в помещения с ограничен достъп, предназначени за трайно ползване от конкретни физически лица.

2.4.3. С подписване на Заявлението-Договор за ползване на Услугата Vivacom TV, Абонатът декларира, че Услугата 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 програмите, включени в Услугата.

3. Срок на Договора и влизане в сила

3.1.1. (изм., в сила от 29.03.2012 г.) Договорът между Абоната и Виваком за предоставяне на Услугата Vivacom TV влиза в сила 7 (седем) календарни дни от датата на подписване на Заявлението-Договор за ползване на Услугата Vivacom TV, освен ако Абонатът изрично не е заявил писмено желание Договорът да влезе в сила незабавно.

3.1.2. (нова, в сила от 29.03.2012 г.) Виваком има право да откаже да сключи индивидуален Договор за ползване на услугата Vivacom TV с Абонат, който не е заявил писмено изричното си съгласие Договорът да влезе в сила незабавно след подписването му, в случай че съгласно условията на този договор Виваком предоставя на Абоната крайно устройство.

3.1.3. (нова, в сила от 29.03.2012 г.) В случай, че Договорът не е влязъл в сила незабавно след подписването му, Абонатът има право да го прекрати едностранно в срока по т.3.1.1., без да дължи неустойки, като заяви това си желание лично или чрез надлежно упълномощен негов представител в същия търговския обект на Виваком, в който Договорът е подписан, респективно при търговския представител, подписал Договора от името на Виваком.

3.2. (изм., в сила от 29.03.2012 г.) Услугата се предоставя от датата на подписване на Констативния протокол съгласно т.2.3. от настоящите Общи условия.

3.3. (нова, в сила от 29.03.2012 г.) Виваком предлага на Абонатите възможност за сключване на Договори със срок за ползване на услугата Vivacom TV една или две години.

3.4. (предишна т.3.3., изм., в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът е съгласен да използва и заплаща Услугата Vivacom TV, в зависимост от избраната със Заявлението- Договор за ползване на Услугата Vivacom TV опция, безсрочен договор или договор за 12 (дванадесет) или 24 (двадесет и четири) месеца, считано от датата на подписване на Констативния протокол по т. 2.3.

3.5.1. (предишна т.3.4., изм., в сила от 29.03.2012 г.) След изтичане на изборния със Заявлението-Договор срок, Договорът за ползване на Услугата Vivacom TV се счита продължен за неопределено време.

3.5.2. (нова, в сила от 29.03.2012 г.) В случая на т.3.5.1. Договорът за ползване на Услугата може да бъде продължен с нов срок само при наличието на изрично писмено съгласие от страна на Абоната.

3.6. (нова, в сила от 29.03.2012 г.) Виваком уведомява Абонатите си за изтичането на срока на индивидуалните им Договори за ползване на Услугата Vivacom TV най-късно 1 месец преди това.

4. Необходимо техническо оборудване

4.1. Изисквания за инсталиране на Услугата За да използва Услугата, Абонатът трябва да осигури посочените по-долу изисквания. От Абоната зависи изпълнението на изискванията за срока на инсталиране на Vivacom TV с оглед осигуряването на надеждно функциониране на Услугата.

- Свободен електрически контакт, на разстояние по-малко от 1 м. от мястото, където ще бъде инсталирана Услугата;
- Телевизионен приемник;
- Място, достъпно за обслужване за монтаж и последваща поддръжка на сателитната антена;
- Трасе за преминаване на кабела от сателитната антена до телевизора.

4.2. (изм., в сила от 29.03.2012 г.) Оборудване (крайно устройство и други елементи), което се предоставя от Виваком

- (изм., в сила от 29.03.2012 г.) сателитната антена–60 или 80 cm;
- LNB конвертор с един, два или четири изхода;
- (изм., в сила от 29.03.2012 г.) Комплект с приемник за сателитна телевизия (с дистанционно управление, захранващ адаптер и SCART кабел);
- Смарт карта;
- Други елементи, съгласно Спецификация на Vivacom TV услугите и ценова листа;
- (изм., в сила от 29.03.2012 г.) Брошура с инструкции за ползване на Комплекта с приемник.

За предоставеното от Виваком оборудване се изготвя и подписва Констативен протокол. Оборудването, предоставено от Виваком, остава собственост на Виваком, за срока на договора. Виваком поддържа конфигурацията на Vivacom TV оборудването, като на Абоната не се предоставя достъп да конфигурира сам това оборудване. При прекратяване на Договора, сателитната антена става собственост на Абоната, като Виваком не осигурява нейния демонтаж. (изм., в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът има право да заяви до 3 допълнителни приемника по всяко време на действие на договора за предоставяне на Vivacom TV услугата. В случай че Абонатът се откаже от ползването на допълнителен приемник, Абонатът може да заяви това, като върне същия в магазин на Виваком. Приемникът следва да се върне в комплект с всички елементи, с които е получен. В случай че Абонатът не може да върне пълния пакет оборудване, той дължи неустойка в размер на стойността му, съгласно действащата ценова листа на Виваком. След отказ и връщане на допълнителен приемник, Абонатът няма право да заявява повторно друг допълнителен приемник до изтичане на минималния срок на ползване на услугата по индивидуалния договор.

## 5. Задължения на страните след инсталиране на Услугата

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

5.2. (изм., в сила от 29.03.2012 г.) Предоставено от Виваком оборудване (крайно устройство)

5.2.1. Абонатът е длъжен да пази предоставеното от Виваком оборудване от механични повреди и кражби и да го съхранява от момента на получаването му на място и по начин, гарантиращи надеждно предоставяне на Услугата. Виваком не е отговорна за щети, нанесени на имуществото на Абоната и/или на трети лица от същото оборудване.

5.2.2. (изм., в сила от 29.03.2012 г.) В случай на кражба или при повреда, причинена от Абоната, Виваком предоставя друго оборудване, като Абонатът е отговорен пред Виваком за стойността на загубеното оборудване или нанесените му повреди. В този случай, Виваком ще предостави ново оборудване срещу заплащане на стойността му от Абоната. Абонатът дължи допълнителна инсталационна цена за инсталиране на новото оборудване.

5.2.3. Във всички случаи на загуба или нанесени вреди на оборудването, собственост на Виваком, причинени с умисъл или небрежност от страна на Абоната, последният остава отговорен за тези вреди.

### 5.3. Неизправности при предоставяне на Услугата

Виваком се задължава да отстранява в рамките на съществуващите технически и производствени възможности в работно време неизправности, възникнали при предоставяне на Услугата, за да се поддържа Услугата с необходимото качество, в срок до 10 (десет) работни дни от осигуряването от Абоната на достъп на специалист на Виваком за установяване на неизправността.

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

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

5.4.2. Повреда или смущения в 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;

5.4.3. При заменяне или 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 вреди;

5.4.6. Когато телевизионна програма не е достъпна от мрежата на Виваком, до осигуряване на такъв достъп;

5.4.7. Когато Абонатът забавя плащането на Услугата след определената крайна дата на плащане (падежа);

5.4.8. Когато Абонатът предоставя Услугата на трети лица или извърши друго нарушение на ограниченията по т. 2.4 от тези Общи условия.

### 6. Система за отчитане на сметките на Услугата Vivacom TV

6.1. Начална дата за отчитане на сметки (изм., в сила от 29.03.2012 г.) Отчитането на сметки ще започне от датата на подписване на констативния протокол по т. 2.3., което предполага, че Абонатът приема, че Услугата е инсталирана, оборудването е поставено на място и Услугата работи правилно.

6.2. (изм., в сила от 19.01.2013 г.) Цените, които Абонатът дължи са:

6.2.1. Инсталационна цена;

6.2.2. Еднократна цена за включване на Услугата;

6.2.2. Месечен абонамент за използване на Услугата;

6.2.3. Месечна цена за използване на допълнителни услуги като например допълнителни приемници.

6.3. Инсталационна цена и цена за включване на Услугата

Когато е дължима инсталационна цена, тя ще бъде заплатена с първата месечна сметка, отчетена след началната дата за отчитане на сметките, посочена по-горе. Когато е дължима цената за включване на Услугата, тя се начислява при заявяване на Услугата. При липса на техническа възможност за предоставяне на услугата Vivacom TV, цената за включване се възстановява на клиента.

6.4. Месечен абонамент

6.4.1. Първа месечна сметка

Първата месечна сметка за предоставена Vivacom TV Услуга е дължима през отчетния период, следващ този, през който е активирана Услугата. С плащането на първата си месечна сметка за Vivacom TV Услуга Абонатът заплаща:

· инсталационна цена (ако има такава съгласно Заявлението-Договор),

- частта от месечния абонамент за предоставената Услуга за дните от датата на започване на отчитане на сметките до края на отчетния период, през който се активира Услугата,
- пълен абонамент за отчетния период след активиране на Услугата и месечна цена за използвани от Абоната допълнителни услуги.

6.4.2. Втора месечна сметка Втората и следващите месечни сметки ще включват пълен месечен абонамент за Услугата и цена за допълнителни услуги.

6.4.3. Предоставените услуги се отчитат на следните отчетни периоди в зависимост от датата по т.6.1:

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

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

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

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

## 6.5. Плащане на Услугата

6.5.1. Абонатът е длъжен да заплати всички дължими суми в определените в издадената от Виваком сметка срокове. Ако не е посочено друго, срокът за плащане е 18 календарни дни след края на отчетния период.

6.5.2. Плащането на задълженията на Абоната, посочени тук, ще 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. Частични плащания няма да се считат за изпълнение на задълженията на Абоната.

6.5.3. (Изм, в сила от 01.09.2023 г.) Виваком ще издаде сметка на Абоната за изискуемото плащане в сроковете по т.6.4.3 всеки месец. Сметките се издават на името на Абоната и се изпращат на адреса, определен в индивидуалния договор, и/или електронния адрес, изрично посочен от Абоната, и/или чрез други средства за комуникация, посочени в тези общи условия или в индивидуалния договор. Ако Виваком е осигурило алтернативен достъп, включително в електронен вид, до месечните сметки за ползваните услуги, неполучаването на сметките по предходното изречение не освобождава абоната от задължението за плащане в определения срок. Виваком може да определя и други периоди и срокове на отчитане и заплащане на Услугите, за което предварително уведомява абонатите. При уведомяването Виваком съобразява възможността за запазване на 18-дневната продължителност на срока за плащане.

6.5.4. (нова, в сила от 29.03.2012 г.) Виваком публикува актуална информация за цени на предлаганите услуги, всички действащи тарифни планове, такси за поддръжка, ценови листи на предоставяно оборудване, начини на плащане (разлики в разходите, произтичащи от различните начини на плащане—ако има такива разлики) на официалната си уеб-страница: [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg).

## 6.6. Неплащане

(изм. в сила от 01.09.2023 г.) Ако Абонатът не е заплатил в срок задълженията си към Виваком, в който случай Виваком има право незабавно да ограничи услугите, като предостави подходящ допълнителен срок за изпълнение не по-кратък от 30 дни, след изтичането на който договърът може да бъде прекратен, ако Абонатът не е платил задължението в предоставения допълнителен срок. При незаплащане на дължимите суми в определените за това срокове, абонатът дължи лихва за забава в размер на 1/365-та част

от 9 процента от размера на неплатените в срок задължения, за всеки един ден закъснение след срока за плащане, до датата на окончателното плащане. Лихвите при забавено плащане на задълженията за плащане на услугите се включват в издадените първични счетоводни документи на отделен ред преди сумата за плащане.

## 6.7. Промяна на цените

6.7.1. Цените, посочени в Спецификация на Vivacom TV услугите и ценова листа, неразделна част от настоящите Общи условия, могат да бъдат променяни едностранно от Виваком при следните условия:

6.7.1.1. (изм., в сила от 29.03.2012 г.) Виваком ще уведомява Абоната като публикува промяната на цените на Уеб страницата си в срок от 30 (тридесет) календарни дни преди влизането им в сила, като:

6.7.1.2. (изм., в сила от 29.03.2012 г.) В този случай Абонатът има право да изпрати писмено предизвестие за прекратяване ползването на Услугата преди новите цени да влязат в сила, без да дължи неустойка;

6.7.1.3. 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.6.7.1.1.

6.7.2. (Изм., в сила от 29.03.2012 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 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.6.7.2. В този случай т.6.7.1 не се прилага.

## 7. Промяна на ползваната Услуга Vivacom TV

### 7.1. Мигриране от един вид Услуга към друг

Освен когато индивидуален договор предвижда различен ред, Абонати, които желаят да мигрират от един Vivacom TV пакет към друг, могат да го направят само веднъж в рамките на един отчетен период, като Виваком се съгласява да предостави избраната от Абоната нов вид Услуга, в случаите когато това е възможно, както и когато липсват ограничения по действащ договор за ползване на Услугата. При мигриране от един към друг вид Услуга, според случая и съгласно действащата ценова листа, на Абоната може да бъде поискана допълнителна еднократна цена, според Спецификация на Vivacom TV услугите и ценова листа.

### 7.2. Преместване на адреса, на който се ползва Услугата

В случаите, когато Абонатът желае да премести ползването на Услугата на нов адрес, това е допустимо само със съгласие на Виваком, като се дължи допълнителна цена за инсталиране. (изм., в сила от 29.03.2012 г.) В случаите, когато Абонатът желае да прекрати ползването на Услугата поради промяна на адреса си, той е длъжен да заплати всички задължения, включително дължими неустойки, във връзка с едностранно предсрочно прекратяване на Договора на Абоната с Виваком.

### 7.3. (изм., в сила от 29.03.2012 г.) Промяна на срока на Договора

Абонатът може да промени срока на Договора си за ползване на Услугата Vivacom TV след изтичане на определения първоначален минимален 12-месечен или 24-месечен срок в Договора, за което Абонатът подписва Допълнително споразумение за ползване на Услугата Vivacom TV за съответния по-дълъг нов срок.

## 8. Прекратяване на предоставянето на Услугата

### 8.1. (изм., в сила от 29.03.2012 г.) Предизвестие за прекратяване на предоставянето на Услугата

Абонатът може да иска прекратяване на предоставянето на Услугата, без да обосновава причините за това, като заяви пред Виваком с писмено известие един месец предварително желанието си за прекратяване и върне в посочения едномесечен срок предоставеното оборудване, приемника за сателитна телевизия (пълен комплект) и смарт картата. Виваком прекратява предоставянето на Услугата веднага след получаване на оборудването или след изтичане на срока на горепосоченото писмено предизвестие. В случай, че Абонатът не върне предоставеното за срока на Договора оборудване, дължи неустойка в размер на стойността на съответното оборудване съгласно ценовата листа на Виваком. В случай, че Абонатът прекрати Договора, преди изтичането на първоначално уговорения между страните срок или срока, за който е продължен Договорът (при условията, предвидени в т.3.5.2 от Общите условия), Абонатът заплаща на Виваком сумата, определена по реда на т.8.4.1.

### 8.2. Връщане на оборудването

Абонатът е длъжен да върне оборудването на лице, оторизирано от Виваком да го приеме. Двете страни подписват констативен протокол, удостоверяващ състоянието на предоставеното оборудване към момента на подписването му.

### 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;
- 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 оборудването, предоставено му от Виваком;
- г. (изм. В сила от 01.09.2023 г.) Повреди по мрежата за пренос на телевизионните и радио-програми на други оператори, които правят технически невъзможно предоставянето на Услугата, както и за всички други случаи, при които прекъсването на излъчването на програма се дължи на обстоятелства извън мрежата и контрола на Виваком;
- д. Виваком не отговаря за вреди, причинени на трети лица при използване на Услугата от Абонатите, както и използването на Услугата за незаконни цели по какъвто и да е начин или извършването на незаконни действия чрез Услугата. Виваком не носи отговорност за съдържанието на телевизионните програми, пренасяни чрез Услугата;
- е. (в сила от 10.05.2021 г.) За услугите по настоящите общи условия не се предлагат минимални нива на качество.

8.3.3. При временно спиране на Услугата поради аварийни ремонти на мрежата или поради настъпване на обстоятелствата по т. 5.4.6, продължили повече от срока за отстраняване по т. 5.3, за което Виваком е изцяло отговорно, месечният абонамент, дължим от Абоната за ползване на Услугата, се намалява с пропорционалната част от абонамента, съответстваща на дните, през които не е предоставяна Услугата. В тези случаи един месец се счита за 30 (тридесет) календарни дни.

8.3.4. Клаузата 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

8.4.1. (изм., в сила от 13.01.2015 г.) Ако Договорът за Услугата Vivacom TV бъде прекратен по инициатива или по вина на Абоната преди изтичането на избрания с Договора срок, Абонатът дължи на Виваком неустойка в размер на месечните абонаменти за ценовите пакети на срочен абонамент, за които Договорът се прекратява, по техния стандартен размер, без отстъпка, до изтичане на съответния срок. 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. В зависимост от датата на прекратяване, когато Абонатът е физическо лице, максималният размер на неустойката за предсрочно прекратяване по тази клауза не може да надвишава:

а) шесткратния размер на месечните абонаменти за ценовите пакети на срочен абонамент по техния стандартен размер без отстъпка – ако прекратяването е настъпило до 30 април 2015 г. включително;

б) трикратния размер на месечните абонаменти за ценовите пакети на срочен абонамент по техния стандартен размер без отстъпка – ако прекратяването е настъпило на или след 1 май 2015 г. В тази хипотеза, в допълнение на неустойката за предсрочно прекратяване абонатът дължи на Виваком и възстановяване на част от стойността на отстъпките от абонаментните планове и от пазарните цени на устройствата (закупени или предоставени на лизинг), съответстваща на оставащия срок на договора.

8.4.2. (нова, в сила от 29.03.2012 г.) Ако Абонатът прекрати ползването на Услугата Vivacom TV като върне оборудването преди изтичане на едномесечния срок на предизвестие при безсрочен Договор, Абонатът дължи на Виваком неустойка в размер на съответната част от месечния абонамент за предоставената Услуга за дните от датата на прекратяване на Договора до края на изтичане на едномесечния срок на предизвестие.

#### 8.5. Изключения

Абонатът няма да дължи на Виваком заплащане на оставащите месечни абонаменти до изтичането на минималния срок на Договора (12 или 24 месеца) в случаите по т.8.6.1, 8.6.2, 8.6.3, 8.6.4, 8.6.8 и 8.6.9.

8.6. Прекратяване на Услугата преди изтичане на избрания със Заявлението- Договор срок на ползване

Прекратяване на Услугата преди изтичане на избрания със Заявлението-Договор срок на ползване е допустимо 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, които трайно препятстват предоставяне на Услугата;

8.6.3. В резултат на действия или актове на компетентни държавни органи, които водят до ограничаване възможността за предоставяне на Услугата, от всяка от страните с писмено уведомление;

8.6.4. При смърт или поставяне под запрещение на Абоната;

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, с 30 дневно предизвестие от страна на Виваком при забавяне на плащане от страна на Абоната след определения срок за плащане;

8.6.7. (изм. В сила от 01.09.2023 г.) Едностранно, от страна на Виваком, в случай, че Абоната

не е отстранил нарушението на някое от другите си задължения в подходящ срок, посочен от Виваком;

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 на системно неизпълнение на задължението на Виваком да отстранява неизправности при предоставяне на Услугата в срока по т. 5.3. Системно неизпълнение е налице, когато неизпълнението е допуснато повече от три пъти по време на договорения срок на ползване на Услугата;

8.6.10. В случай, че предоставеното оборудване е било откраднато и има акт на компетентните власти, и Абонатът не желае да продължи ползването на Услугата, в който случай съответните клаузи от настоящите Общи условия са приложими.

## 9. Общи положения

9.1. За всички неуредени в Общите условия за предоставяне на Услугата Vivascom TV въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

9.2. (изм., в сила от 29.03.2012 г.) Всички спорове, възникнали във връзка с действителността, изпълнението, тълкуването или прекратяването на индивидуалния договор, ще бъдат решавани от страните в добронамерен тон чрез преговори, консултации и взаимноизгодни споразумения, а при непостигане на съгласие – или от Арбитражния съд за търговски и потребителски спорове към Сдружение „Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове”, гр.София при условията на неговия Правилник, или от съответния държавен съд при условията на ГПК, по избор на ищеца (страната, поискала решаване на спора). В случай, че ищецът подаде исквата си молба пред Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове към Сдружение „Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове”, гр.София, страните се съгласяват спорът да се реши еднолично от арбитър от списъка на арбитрите, като арбитърът ще се определи от Председателя на арбитражния съд.

9.2а. (изм. в сила от 01.08.2016 г.) Дейността на Виваком попада в обхвата на дейност на Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения – адрес: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А, интернет страница [www.kzp.bg](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 Vivascom TV, констативен протокол за предоставяне на техническо оборудване и инсталиране на Услугата, заявки за предоставяне на допълнителни услуги към Услугата Vivascom TV (ако има такива), Общи условия за предоставяне на Услугата Vivascom TV, 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. В случай, че някоя от клаузите на настоящите Общи условия се окаже недействителна, това няма да окаже въздействие върху валидността на всички останали. (нова, в сила от 29.03.2012 г.) Всякакви въпроси от страна на Абоната относно предоставянето на услугата, цени и условията на плащане, тарифни планове, технически проблеми, промяна на адреса за предоставяне на услугата, прекратяване на правоотношенията, поддръжка и др. могат да се отправят на телефона за Обслужване на клиенти (123) денонощно, 7 (седем) дни в седмицата, както и във всеки търговски център на Виваком.

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.

11. (Нова, в сила от 01.09.2023 г.) Лични данни

Обем лични данни

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.

Виваком поддържа и предоставя на потребителите – физически лица – пълна и актуална информация във връзка с обработването на лични данни на потребителите – физически лица – в „Политика за поверителност и защита на личните данни, обработвани във „Виваком България“ ЕАД при и по повод предоставянето на електронни съобщителни услуги“ (“Политика”), публикувана на [vivasom.bg](http://vivasom.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.

Директор „Продукти и услуги“