

## ОБЩИ УСЛОВИЯ (0У)

### ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА VIVACOM NET SLIM (В сила от 01.08.2016 г.)

Настоящите Общи условия за предоставяне на Услугата VIVACOM Net Slim са изготвени от „Българска телекомуникационна компания“ ЕАД, със седалище и адрес на управление: гр. София 1784, бул. „Даридарско шосе“ Т15 И, вписано в Търговския регистър на Агенцията по вписванията с ЕИК 831642181, ДДС № В6831642181 (VIVACOM).  
Дозорът на „БТК“ ЕАД (VIVACOM) с абоната за предоставяне на Услугата VIVACOM Net Slim (наричан по-долу за краткост „Дозор“) включва:

- Тези Общи Условия за предоставяне на Услугата VIVACOM Net Slim, публикувани на уеб страницата на „БТК“ ЕАД – [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg) и Спецификация на VIVACOM Net Slim услугите и ценова листа, неразделна част от Общите Условия;
- Заявление-Договор за ползване на Услугата VIVACOM Net Slim.

Настоящите Общи условия, част от Договора за предоставяне на Услугата VIVACOM Net Slim („Услугата“), уреждат условията, при които абонатите сключват Договор с VIVACOM за предоставяне на достъп до ИНТЕРНЕТ чрез Услугата VIVACOM Net Slim, както и необходимата поддръжка и профилактика на предоставената Услуга.

Услугата се предоставя самостоятелно, без фиксирана гласова телефонна услуга.

(Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Общите условия и измененията им влизат в сила в 30-дневен срок от датата на публикуването им на уеб страницата на VIVACOM [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg).

Общите условия са неразделна част от индивидуалния договор между VIVACOM и абоната и стават задължителни за крайния абонат от датата на влизане в сила на индивидуалния договор.

Тези Общи условия се прилагат и за заварените абонати, които към датата на влизането им в сила ползват предоставяните услуги. Изменение на Общите условия в публична 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 индивидуалния писмен договор или правотношението по повод ползваните услуги, с писмено заявление до VIVACOM, 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.

VIVACOM 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.

Заявлението-Договор за ползване на VIVACOM Net Slim Услуга се подписва от оторизиран служител на VIVACOM или оторизиран дистрибутор на VIVACOM и се предоставя на абоната. VIVACOM Net Slim Услуги

Параметрите на VIVACOM Net Slim услугите и техните цени са описани в Спецификация на VIVACOM Net Slim услугите и ценова листа, които са неразделна част от настоящите Общи Условия и имат обвързваща сила за страните по Договора.

#### 1. Предварителни задължения на VIVACOM

1.1. Наличност на Услугата

(Изм., в сила от 29.03.2012 г.) VIVACOM се задължава да предоставя актуализирана информация за наличността на Услугата и да информира абоната за изискванията за съвместимост на оборудването в срок до 20 (двадесет) дни от влизане в сила на Заявлението-Договор за Услугата.

1.2. Срок за инсталтиране

(Изм. в сила от 29.03.2012 г.) VIVACOM ще положи всички усилия да предостави заявената Услуга на абоната в най-кратък срок, без това да оказва влияние върху съществуващата телефонна услуга. Срокът за инсталтиране на Услугата е 30 (тридесет) работни дни от датата на влизане в сила на Договора за ползване на Услугата VIVACOM Net

1.3. Инженерно инсталтиране на Услугата

Като е избрана опцията Инженерно инсталтиране на Услугата, VIVACOM ще изпрати инженер на VIVACOM в уговореното време на адреса, като специалистът на VIVACOM при пристигане ще се легитимира със службена карта. Инженерът на VIVACOM конфигурира само един персонален компютър и само мрежовите настройки, които не включват актуализиране /update/ и конфигуриране на софтуер, операционната система или хардуер. Операционни системи, които не се поддържат от VIVACOM Net Slim не могат да бъдат конфигурирани /VIVACOM Net Slim услугите поддържат Microsoft Windows 9x и следващи, и Apple Macintosh OS 8 и следващи, като тези са предмет на евентуални промени/. При инженерното инсталтиране на Услугата инженерът се задължава да не урежда помещението на абоната, както и движимите вещи, намиращи се в тях. Преди да напусне адреса, инженерът трябва да покаже на абоната как работи инсталтираната Услуга.

#### 2. Предварителни задължения на абоната

2.1. Предоставяне на информация

Абонатът предоставя на VIVACOM достоверна информация за необходимите документи преди подписването на Заявлението-Договор за ползване на Услугата VIVACOM Net Slim. Документите включват, без да е ограниченат до, документ за самоличност и за юридическите лица удостоверение за актуално състояние, в случай че не са преерегистрирани или регистрирани в Търговския регистър, документ за регистрация по БУЛСТАТ (ако е приложимо) и/или регистрацията по ДДС, пълномощие в случаите, когато Заявлението-Договор не е подписано от представляващия юридическо лице.

2.2. Лични данни

2.2.1. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) С приемане на настоящите Общи условия, абонатът се счита за информиран, че част от данните, които предоставя или е предоставил, са лични данни и попадат под специална защита по смисъла на Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД). С приемане на тези Общи условия абонатът се счита за информиран, че VIVACOM може да събира и обработва, както и да предоставя тези лични данни, в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство, с оглед на предоставяне на VIVACOM Net Slim услугата, включително за целите на фактуриране, събиране или прехраняване на дължимите от абоната суми към VIVACOM, както и за индивидуалното определяне на кредитния лимит и извършване на кредитна оценка на абоната на VIVACOM, както и за изчисляване броя на абонатите на Услугата. VIVACOM не носи отговорност за точността и верността на информацията, предоставена от кредитни или други институции за извършване на кредитна оценка, както и за последиците от отказ да се предоставят услуги при получаване на неточна или невярна информация. VIVACOM се задължава да обработва, използва и съхранява тези лични данни, гарантирайки пълната конфиденциалност. Абонатът предоставя личните си данни доброволено и дава съгласие, за да бъдат реализирани правата и задълженията му по договора, VIVACOM да ги предоставя на компетентни държавни органи и институции в предвидените от закона случаи, както и да ги предоставя на трети лица, в това число банки, кредитни бора и агенции за събиране на вземания, дистрибуторите на услуги на VIVACOM, включително партньорските дистрибуторски мрежи, когато това е необходимо за осигуряване на обслужването и реализиране на правата и интересите на абоната, както и когато това е необходимо за реализиране правата и интересите на VIVACOM, включително с цел фактуриране и събиране на неизплатени задължения по договора.

2.2.2. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Предоставянето на лични данни от VIVACOM на трети лица се извършва след преценка за всеки конкретен случай относно необходимостта от негово предоставяне.

2.2.3. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът се съгласява VIVACOM да предоставя лични данни, в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство на трети лица, негов ползвателни с оглед предоставяне на Услугата, например за подобряване на обслужването на клиентите, в това число предлагане и предоставяне на услуги.

2.3. Констативен протокол за предоставяне на техническо оборудване

2.3.1. Абонатът ще бъде на разположение, или при възможност ще упълномощи в писмена форма лице, което да приеме доставката на техническото оборудване и да подпише констативен протокол, на посочения адрес и в уговореното време или на постоянния адрес, където ще бъде инсталирана услугата VIVACOM Net Slim. В случай, че абонатът не осигури достъп или изрично не упълномощи физическо лице, което да приеме оборудването и да подпише констативния протокол, представителят на VIVACOM предава оборудването на лицето, което е осигурило достъп като записва трите му имена и данните от личната карта в констативния протокол.

2.3.2. Абонатът е съгласен да подпише всички необходими документи, които се изискват за предоставяне на Услугата. В случаите, когато абонатът е юридическо лице, абонатът носи отговорност за дължимите суми към VIVACOM във връзка с предоставената Услуга и когато констативният протокол е подписан от служител на абоната, намиращ се на посочения адрес.

2.3.3. Когато абонатът или упълномощено от него лице не е осигурило достъп на инженер на VIVACOM за инсталтиране на Услугата в уговореното за това време или е отказал подписването на необходимите документи в уговореното време, абонатът дължи заплащане на инсталтационна цена.

2.4. Ограничения при ползването на Услугата

Услугата, предоставяна от VIVACOM, позволява достъп до Интернет на крайни абонати и не е подходяща, нито позволява преработка 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. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Договорът за ползване на Услугата VIVACOM Net Slim влиза в сила в срок 7 (седем) календарни дни, считано от подписването му, освен ако абонатът не е заявил изрично писмено желание договорът да влезе в сила незабавно.

3.1.1. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) VIVACOM има право да откаже да сключи индивидуален Договор за ползване на услугата VIVACOM Net Slim с абонат, който не е заявил писмено изрично си съгласие Договорът да влезе в сила незабавно след подписването му. В случай, че съгласно условията на този договор VIVACOM предостави крайно устройство.

3.1.2. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) В определеният 7-дневен срок абонатът има право едностранно да прекрати договора, без да дължи неустойки като заяви това си желание лично или чрез надлежно упълномощен негов представител в същия търговски обект на VIVACOM, в който договорът е подписан, респективно при търговския представител, подписал договора от страна на VIVACOM.

3.2. Абонатът дължи заплащане на Услугата VIVACOM Net Slim от датата на подписване на констативния протокол по т.2.3.1.

3.3. Абонатът е съгласен да използва и залаща Услугата VIVACOM Net Slim, в зависимост от избраната със заявлението-Договор за ползване на Услугата VIVACOM Net Slim опция-безсрочен договор или договор за ползване на услугата за срок от 12 (дванадесет) или 24 (двадесет и четири) месеца, считано от датата на подписване на констативния протокол по т.2.3.1.

3.4. В случай, че в Договора не е посочено друго, след изтичане на избрания 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.

3.4.1. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Договорът може да бъде продължен с нов срок само при наличието на изрично писмено съгласие от страна на абоната.

3.5. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) VIVACOM се задължава да уведоми абоната за изтичането на минималния срок на индивидуалния договор предизвестно, в срок най-малко 30 календарни дни.

### **4. Необходимо техническо оборудване**

4.1. Изисквания при инженерно инсталиране на Услугата (Изм., в сила от 29.03.2012 г.)

За да използва Услугата, абонатът трябва да осигури посочените по-долу изисквания. От абоната зависи изпълнението на изискванията за срока на доставка на VIVACOM Net Slim с оглед осигуряването на надеждно функциониране на Услугата.

\*Наличие на свободен меден щифт в рамките на вътрешното окабеляване на имота на абоната, като разстоянието между основната розетка, където услугата ще бъде инсталирана, и компютъра на абоната следва да е не по-голямо от 1 (едн) м;

\*Свободен електрически контакт на разстояние по-малко от 1 (едн) м от мястото, където ще бъде инсталирана услугата;

\*Персонален компютър с Ethernet интерфейс (мрежова карта), работещ с интернет софтуер.

4.2. Оборудване, което се предоставя от VIVACOM: (Изм., в сила от 29.03.2012 г.)

\* Wi-Fi модем (крайно устройство) и електрически адаптор;

\* ADSL сплитер и 2 телефонни кабела за свързване;

\* Ethernet кабел за свързване на рутера с компютъра или суча;

\* Брошура с инструкции и CD, показващи как се инсталира VIVACOM Net Slim.

За предоставеното от VIVACOM оборудване се изготвя и подписва Констативен протокол. Оборудването, предоставено от VIVACOM, остава собственост на VIVACOM. VIVACOM поддържа конфигурацията на VIVACOM Net Slim оборудването, като на абоната не се предоставя достъп за конфигуриране на сам това оборудване.

### **5. Заявления на страните след инсталиране на Услугата**

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

5.2. Предоставено от VIVACOM оборудване

5.2.1. Абонатът е длъжен да pazi предоставеното от VIVACOM електронно оборудване от кражба и да го съхранява от момента на получаването му на мястото и по начин, гарантиращ надеждно предоставяне на Услугата. VIVACOM не е отговорно за щети, нанесени на имущество на абоната от същото оборудване.

5.2.2. В случай на кражба VIVACOM не предоставя друго оборудване, което да замени откраданото, като абонатът е отговорен пред VIVACOM за стойността на загубеното оборудване или нанесените му повреди. Изключения са случаите, в които кражбата е установена с акт от съответните български власти и VIVACOM е уведомено за това в рамките на 7 (седем) дни след порочеността акт. В този случай VIVACOM ще предостави ново оборудване срещу заплащане на стойността му от абоната. Абонатът дължи допълнителна инсталационна цена, ако пожелае инженерно инсталиране на новото оборудване.

5.2.3. Въз възможни случаи на загуба или нанесени вреди на оборудването, собственост на VIVACOM, причинени с умисъл или небрежност от страна на абоната, последният остава отговорен за тези щети и вреди.

5.3. Неизправности при предоставяне на Услугата VIVACOM 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, в срок до 10 (десет) работни дни от осигуряването от абоната на достъп на специалист от VIVACOM за установяване на неизправността.

5.4. Временно спиране на предоставянето на Услугата VIVACOM с запавза работата 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 телефонните линии 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. Когато абонатът използва алтернативно оборудване до отстраняване на това оборудване и заеманата му с поддържащо оборудване, както и при самоуправно отстраняване на повреди в оборудването, предоставено от VIVACOM 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 групи абонати на VIVACOM или им причинява щети;

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

5.4.7. Когато абонатът забавя плащането на Услугата повече от 18 (осемнадесет) дни след определената крайна дата на плащане (падежа);

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

5а. (Изм. в сила от 01.08.2016 г.) Гарантиране на достъп до отворен интернет

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

5а.2. Дейността на БТК е праведена 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. Скоростта и качеството на услугите за достъп до интернет зависят от типа технология, вида на ползваното устройство, натовареността на мрежата, едновременното ползване на услугата от няколко устройства, архитектурни и географски особености, дължината на мекмата линия от последната телефонна централа до крайния клиент и друи.

5а.4. Ограничения по отношение на достъпа до и/или ползването на услуги могат да съществуват във връзка с необходимост от управление на трафик и забвени от потребителя допълнителни услуги. БТК 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. БТК 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 БТК извършва управление на трафика съгласно изискванията на действащото законодателство.

5а.6. БТК 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 предоставяните приложения или услуги и използваните крайни устройства. Извън това, БТК може да прилага разумни (прозрачни, недискриминационни и пропорционални, основани на обективно различни технически изисквания за качество на услугите на специфични категории трафика) мерки за управление на трафика. В тези мерки не се включва наблюдение на специфичното съдържание и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото.

5а.7. БТК няма да предприема мерки за управление на трафика, които надхвърлят мерките, посочени във втора алинея (в това число-за блокира, забавя, променя, ограничавя, 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 друи публични органи, както и спазване на мерки, предвидени със закон; с цел запазване сигурността и целостта на мрежата, крайните устройства и предоставяните услуги; за претоваряване на предстоящо претоварване на мрежата и смекчаване на последициите 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.

5a.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.

5a.9. БТК 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 излятят 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.

5a.10. При спор относно качеството на услугата, същото се установява чрез механизми за наблюдение, одобрени от Комисията за резултиране на съобщенията. БТК ЕАД не носи отговорност за влошено качество на услугата, породено от независещи от БТК ЕАД обстоятелства.

#### **6. Система за отпичане на сметките на Услугата VIVACOM Net Slim**

6.1. Начална дата за отпичане на сметки (Изм., в сила от 29.03.2012 г.) Отпичането на сметки ще започне от датата на подписване на констативния протокол по м. 2.3.1, което предполага, че абонатът приема, че Услугата е инсталирана, оборудването е поставено на място и Услугата работи правилно.

6.2. Цените, които абонатът дължи са:

6.2.1. Инсталационна цена: единична цена за отпичане на Услугата;

6.2.2. Месечен абонамент за използване на Услугата;

6.2.3. Месечен абонамент за използване на допълнителни услуги като например допълнителни електронни пощенски кутии.

6.3. Инсталационна цена-Дължимата инсталационна цена ще бъде заплатена с първата месечна сметка, отчтена след началната дата за отпичане на сметките, посочена по-горе.

6.4. Месечен абонамент

6.4.1. Първа месечна сметка

Първата месечна сметка за предоставена VIVACOM Net Slim Услуга е дължима през месеца, следващ този, през който е активирана Услугата. С личното на първата си месечна сметка за VIVACOM Net Slim услуги абонатът заплаща:

• инсталационна цена (ако има такава);

• частта от месечния абонамент за предоставената Услуга за дните от датата за начало на отпичане на сметките до края на месеца, през който се активира Услугата;

• пълен абонамент за месеца след активиране на Услугата и пълен месечен абонамент за използване от абоната допълнителни услуги в това число и цена на допълнително използвано време за месеца на активиране.

6.4.2. Втора месечна сметка

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

6.4.3. Предоставените услуги се отпичат 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 (Изм., в сила от 29.03.2012 г.)

6.5.1. Абонатът е дължник на абоната всички дължими суми в срок до 18 (осемнадесет) дни от датата на издаване на сметката/фактурата.

Плащането на задълженията на абоната, посочени тук, ще се счита за извършено на датата на получаване на първата сума, посочена в сметката на абоната, в касите на VIVACOM или след заверяването с тази сума на банковата сметка на VIVACOM. Частични плащания няма да се считат за изпълнение на задълженията на абоната.

6.5.2. VIVACOM ще издаде сметка на абоната за изкуството плащане в сроковете по т.6.4.3. Всеки месец. Неполучаването на сметката не освобождава Потребителя от задължението да заплати дължимите суми. VIVACOM може да определа и други периоди и срокове на отпичане и заплащане на Услугите, за което предварително уведомява абонатите. При уведомяването VIVACOM съобразява възможността за запазване на 18-дневната продължителност на срока за плащане.

6.5.3. VIVACOM може да включи в месечната сметка и задължения за други услуги, предоставяни от БТК, извън обхвата на тези Общи условия (фиксирана слобва телефонна услуга, VIVACOM Net Slim и др.). В този случай, при забава за заплащане на задълженията, включени в общата сметка, VIVACOM може да прекрати предоставянето и на другите услуги, включени в сметката по реда, предвиден в тези Общи условия.

6.5.4. VIVACOM публикува актуална информация за цени на предлаганите услуги, всички действащи тарифни планове, такси за поддръжка, ценови листи на предоставено 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.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg)

6.6. Неплащане

В случай, че абонатът не е платил за Услугата в 18 (осемнадесет) дневен срок след определената за плащане дата, VIVACOM ще спре да предоставя Услугата на абоната, без да го уведомява за това. 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 окончателно 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 (Изм., в сила от 29.03.2012 г.)

6.7.1. Цените, посочени в Спецификацията на VIVACOM Net Slim, могат да бъдат променени едностранно от VIVACOM при следните условия:

6.7.1.1. VIVACOM ще уведомява абоната като публикува промяната на цените на Уеб страницата си в срок от 1 (едни) месец преди влизането им в сила.

6.7.1.2. В този случай абонатът има право да изпрати писмено предизвестие за прекратяване ползването на Услугата преди новите цени да влязат в сила;

6.7.1.3. Ако в горепосочения срок абонатът не изпрати предизвестие до VIVACOM, 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 БТК има право да унисира 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), умножен 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. 6.71 не се прилага.

#### **7. Промяна на ползваната Услуга VIVACOM Net Slim**

7.1. Промяна от един вид Услуга към друг (Изм., в сила от 29.03.2012 г.)

Освен когато индивидуален договор предвижда различен ред, абонати, които желаят да променят използваната от тях VIVACOM Net Slim Услуга могат да го направят само веднъж на всеки три месеца като сключат нов договор, който е безсрочен договор или договор за 12 (двандесет) месеца, в зависимост от избраната в Заявлението-Договор опция, и се съгласяват с настоящите Общи условия. VIVACOM се съгласява да предостави избраната от абоната нов вид Услуга, в случаите когато това е възможно физически и технически, както и когато липсват ограничения по действащ договор за ползване на Услугата. Всички параметри на Услугата, като електронни пощи, дисково пространство за уеб хостинг, статични IP адреси, и др. са предмет на промяна.

При мигриране от Услуга с по-висока скорост към Услуга с по-ниска скорост, абонатът дължи допълнителна еднократна цена, според Спецификация на VIVACOM Net Slim 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 или друг телефонен пост, това е допустимо само със съгласие на VIVACOM, като се дължи цена за инженерно инсталиране. В случаите, когато абонатът желае да прекрати ползването на Услугата поради промяна на адреса си, той е длъжен да заплати всички следващи месечни абонаменти до изтичане на минималния 12 (двандесет) месечен срок, определен в Договора на абоната с VIVACOM.

7.3. Промяна на срока на Договора

(Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът може да промени срока на Договора си с VIVACOM след изтичане на определената първоначален минимален 12-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 прекъсва всички или дори само отделни свои права и задължения по договора за ползване на VIVACOM Net Slim услуги. Прекъсването на всички или отделни права и задължения по този договор в рамките на предприятието, към което VIVACOM принадлежи, или на организация-правопреемник по силата на сливане или вливане, не изисква съгласието на другата страна.

#### **8. Прекратяване на предоставянето на Услугата**

8.1. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) 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 в VIVACOM 30-дневно писмено предизвестие за прекратяване преди изтичането на първоначално уговорените между страните срок или срокът, за който е продължен Договорът (при условията на м.т.3.4.1. от Общите условия). В този случай абонаментът заплаща на VIVACOM сумата определена по реда на м.т.8.4. VIVACOM прекратява предоставянето на Услугата в срок от 30 (тридесет) дни от получаване на зорепосочено писмено предизвестие.

8.1а. (Изм. в сила от 01.08.2016 г.) Абонаментът има право да прекрати договора без да дължи неустойки с писмено предизвестие в случай на значително и непрекъснато или редовно повторящи се несъответствие между действителните и договорените показатели за скорост на интернет услугата, установено с одобрен от Комисия за регулиране на съобщенията механизъм за наблюдение, както несъответствието трябва да е предизвикано от БТК ЕАД. Абонаментът може да прекрати договора като изпрати писмено предизвестие до БТК, в което посочи в какво се състои неизпълнението и даде подходящ срок за отстраняването му. В случай че БТК не е изпълнил задължението си в подходящ срок, договорът ще бъде прекратен.

8.2. Връщане на оборудването Абонаментът е длъжен по искане на VIVACOM да върне оборудването на лице, оторизирано от VIVACOM 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. VIVACOM не отговаря пред абоната за: (Изм., в сила от 29.03.2012 г.)

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. Щети и други вредносни резултати, причинени от лошо или неправилно поддържане или експлоатация от страна на абоната на хардуера и софтуера на VIVACOM;

г. Повреди по съединителните линии или комутируемата телефонна мрежа, които носят технически невъзможни предоставяне на Услугата;

д. VIVACOM не отговаря за вреди, причинени на трети лица при използване на Услугата и (свободната УЕБ мрежа и мрежата на VIVACOM от абонаментите, както и използването на Услугата за незаконни цели по каквито и да е начин и извършването на незаконни действия чрез Услугата, Уеб пространството или мрежата на VIVACOM. VIVACOM не носи отговорност за съдържанието на информацията, пренасяна чрез Услугата. VIVACOM не носи отговорност за формата на изображенията, както видеоизображенията, 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 аварийни ремонти на мрежата или поради настъпване на обстоятелства по т. 5.4.6, продължили повече от срока за отстраняване по т. 5.3, за което VIVACOM е изцяло отговорна, 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. Разпоредбата на т. 8.3.3 е приложима, само ако абонаментът е уведомил VIVACOM, че не е бил в състояние да ползва Услугата и са налице основанията по т.8.3.3.

8.4. Отговорност на абоната

(изм., в сила от 13.01.2015 г.) Ако Договорът за Услугата бъде прекратен по инициатива или по вина на абоната преди изтичането на избран с Договора срок, абонаментът дължи на VIVACOM 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. 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 абонаментът е физическо лице, максималният размер на неустойката за предсрочно прекратяване по тази клауза не може да надвишава:

а) шесткратния размер на месечните абонаменти за услугите 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 услугите на срочен абонамент по техния стандартен размер без отстъпка – ако прекратяването е настъпило на или след 1 мئی 2015 г. В тази хипотеза, в допълнение на неустойката за предсрочно прекратяване абонаментът дължи на VIVACOM 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."

8.5. Изключения

Абонаментът няма да дължи на VIVACOM заплащане на оставащите месечни вноски до изтичането на минималния срок на Договора (12 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 избран с Заявлението-Договор срок на ползване (Изм., в сила от 29.03.2012 г.) Прекратяването на Услугата преди изтичане на избран с 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 непреодолива 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 е 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 абонаментът 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. Едностронно, с едностранно уведомление от страна на VIVACOM при забавяне на плащане от страна на абоната;

8.6.7. Едностронно, без предизвестие от страна на VIVACOM, в случай, че абонаментът не е отстранял нарушението на някое от задълженията си;

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

8.6.9. Едностронно от страна на абоната, в случай на системно неизпълнение на задълженията на VIVACOM 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 абонаментът не желае да продължи ползването на Услугата, в който случай съответните клаузи от настоящите Общи условия са приложими;

8.6.11. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) В 7-дневен срок от подписване на индивидуалния договор абонаментът има право едностранно да прекрати договора си с VIVACOM, без да дължи неустойки по него, освен ако:

- абонаментът изрично не е заявил писмено желание договорът да влезе в сила незабавно;

- при подписване на договора, VIVACOM е предоставило на абоната крайно устройство;

Заявление за прекратяване на договора на абоната по настоящата точка се подава лично от абоната или от надлежно упълномощен негов представител в същия търговски обект на VIVACOM, в който договорът е подписан, респективно при търговския представител, подписал договора от страна на VIVACOM. А в случай, че услугата е била завяна чрез интернет канала за продажби, прекратяването на договора може да стане по начина на заявяване на услугата или на кратък номер на „Обслужване на клиенти“ 123.

**9. Общи положения**

9.1. (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 неосигуряване на съгласие-или от Арбитражния съд за търговски и потребителски спорове към Сдружение „Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове“, зр.Содия при условията на съгласие Правилник, или от съответния държавен съд при условията на ГПК, по избор на ищеца (страната, поискала решаване на спора). В случай, че ищецът подаде искцията си молба пред Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове към Сдружение „Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове“, зр.Содия, страните се съгласяват спорът да се реши едностранно от арбитраж от списъка на арбитражите, като арбитражът ще се определи от Президентия на арбитражния съд.

9.1а. (Изм. в сила от 01.08.2016 г.) Дейността на БТК ЕАД попада в обхвата на дейност на Секторната помителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения – адрес: зр. София 1000, пл. Славеиков № 4А, интернет страницата [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg), e-mail: [adr.els@kzp.bg](mailto:adr.els@kzp.bg). Ако спор, отнесен към БТК ЕАД, не е разрешен, абонаментът може да потърси съдействие от помителната 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>. БТК ЕАД не се ангажира да ползва посочените органи.

9.2.Тълкуването на Договора между страните ще се извърши при следния ред на предпочитане: Заявлението-Договор за ползване на Услугата VIVACOM Net Slim, констативен протокол за предоставяне на техническо оборудване, допълнителни Заявки за предоставяне на Услугата VIVACOM Net Slim (ако има такива), Общи условия за предоставяне на Услугата VIVACOM Net Slim, като при няколко документа от едни и същи вид, предимство ще имат клаузите от документите с по-късна дата. По смисъла на настоящите Общи условия за писмено предизвестие/ уведомление ще се счита писмо с обратна разписка или факс.



Елена Асенова  
Директор "Обслужване на Клиенти"