

## ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИТЕ VIVACOM IPTV И EON

(в сила от 01.01.2025 г. и приложими към договори, сключени след 11.04.2021 г.)

Настоящите Общи условия за предоставяне на Услугите Vivacom IPTV и EON са изготвени от "Виваком България" ЕАД (Виваком, Vivacom), със седалище и адрес на управление гр. София, бул. „Цариградско шосе“ 115И, ЕИК 831642181.

Договорът на Виваком с Абоната за предоставяне на Услугите Vivacom IPTV или EON (наричан по-долу за краткост „Договор“) включва:

- Тези Общи Условия за предоставяне на Услугите Vivacom IPTV и EON, публикувани на интернет страницата на Виваком - [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg);
- Заявление/Договор за ползване на Услугите Vivacom IPTV или EON. Настоящите Общи условия, част от Договора за предоставяне на Услугите Vivacom IPTV или EON („Услугата“), уреждат условията, при които Абонатите сключват Договор с Виваком за предоставянето на достъп до телевизионни и радио програми – Vivacom IPTV или EON. Измененията на настоящите Общи условия се обявяват и влизат в сила при спазване на изискванията на Закона за електронните съобщения. Услугите Vivacom IPTV и EON представляват разпространение на телевизионни и радио програми, допълнителна информация, приложения, осигуряващи достъп до съдържание от някои интернет сайтове, чрез платформа за интерактивна телевизия базирана на IP свързаност в затворена IP мрежа или в чужда мрежа (в зависимост от избрания вариант). Параметрите на услугите Vivacom IPTV и EON и техните цени са описани в съответните индивидуални договори за предоставяне на Услугата.

### 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 услугите Vivacom IPTV или EON се попълва и подписва от оторизиран служител на Виваком или оторизиран дистрибутор на Виваком и се предоставя на Абоната. 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. Срок за инсталиране, когато е избрано инсталиране от специалист на Виваком Виваком ще положи всички усилия, за да предостави заявената Услуга на Абоната в най-кратък срок. Срокът за инсталиране на Услугата е 10 (десет) работни дни от датата на влизане в сила на договора за ползване на услугата, като:

1.2.1. В случай че Абонатът не заяви писмено желание Договорът за ползване на Услугата 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 (виж т.3.1. от настоящите ОУ).

1.2.2. В случай че Абонатът заяви писмено желание Договорът за ползване на Услугата 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 (виж т.3.1. от настоящите ОУ).

1.2.3. В случай че Абонатът упражни правото си да прекрати Договора за ползване на Услугата в 7-дневния срок от подписването му съгласно т.3.2 от настоящите Общи условия,

задължението на Виваком да инсталира Услугата се погасява незабавно.

### 1.3. Инсталиране на Услугата

#### 1.3.1. Инсталиране от специалист на Виваком

Виваком ще изпрати 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 дейности по закрепване на оборудването в помещенията, където се предоставя Услугата, и прокарване на кабелни връзки между телевизионния приемник и предоставеното оборудване (от розетката до модема/суича, между модема и приемника за IPTV или EON и до приемника на телевизионния сигнал). Преди да напусне адреса, специалистът трябва да покаже на Абоната как работи инсталираната Услуга.

Услугата Vivasom IPTV се предлага само с техническа инсталация от страна на Виваком.

Услугата EON се предлага по избор на клиента – с техническа инсталация и с опция за взимане на оборудването от магазин, когато такова е налично. Техническата инсталация се осъществява само при заявяване на ползване на услугата в мрежата на Виваком.

#### 1.3.2. Инсталиране на услугата EON с опцията “Take away”

При избор на опцията “Take away” клиентът получава заявения брой и вид услуги без допълнителни дейности по закрепване на оборудването в помещенията, където се предоставя Услугата, и прокарване на кабелни връзки между телевизионния приемник и предоставеното оборудване от страна на Виваком. В момента на получаването взетите устройства са активни и възможни за ползване. В случай че те заменят вече налични устройства при клиента, наличните ще спрат да работят.

### 1.4. Допълнителни услуги

Услугата Vivasom IPTV и платформата за предоставянето ѝ и EON осигуряват възможност за заявяване на допълнителни услуги, срещу заплащане на единична цена или абонамент за определен срок. Тези допълнителни услуги се описват в индивидуалните договори или се обявяват по подходящ начин от Виваком. Поръчването и/или абонирането за някои от допълнителните услуги може да се извършва чрез интерактивно меню, управлявано от Абоната чрез телевизионния приемник и оборудването предоставено от Виваком. За целта Виваком осигурява на Абоната индивидуално потребителско име и парола (ПИН), с които се удостоверяват извършените заявки, чрез посочените функции на Услугата. Абонатът отговаря за опазване на конфиденциалността на предоставените му потребителско име и парола. Всички действия, извършени чрез тях, включително през допълнителни потребителски профили, създадени с ползването им, ще се считат за извършени от името на Абоната, с негово съгласие, до доказване на противното от Абоната. Абонатът дължи заплащане на заявените чрез предоставените му потребителско име и парола услуги и съдържание, за периода, в който са били предоставяни от Виваком, докато не заяви изрично отказ от същите.

### 1.5. Наличност на Услугата

Виваком се задължава да предоставя актуализирана информация за наличността на Услугата и да информира Абоната за изискванията за съвместимост на оборудването в срок до 10 (десет) работни дни от подаване на Заявлението/Договор за Услугата.

1.5.1. Услугите Vivasom IPTV и EON, използвани в мрежата на Виваком, са базирани на разпространение на уникален или общ стрийминг сигнал по IP свързаност в затворена IP мрежа, което осигурява достъпност до услугата на територията на страната, там където Виваком поддържа мрежа за достъп до високоскоростен Интернет. Предоставянето на Услугата е в зависимост от параметрите на мрежата на конкретния адрес за ползване на Услугата, с подходяща, широколентова свързаност, която може да поддържа необходимата

скорост за обмен на информационните потоци. В зависимост от техническите параметри на свързаността, може да няма техническа възможност за предоставяне само на част от пакетите или част от съдържанието, разпространявано чрез платформата. В случай че при инсталиране на услугата се констатира, че интернет свързаността на адреса е неподходяща, това се отразява в констативен протокол, като договарът между Абоната и Виваком се счита за прекратен.

15.5.2. Услугата EON, използвана в чужда мрежа, е базирана на разпространение на уникален или общ стрийминг сигнал по IP свързаност, като осигурява достъпност до услугата само на територията на страната, без значение от доставчика на интернет свързаност. Качеството на Услугата е в зависимост от параметрите на мрежата на конкретния доставчик на интернет свързаност, като минималната скорост за работа на всеки от активните приемници на Услугата е download от 15 Mbps. Предоставянето на пакетите и съдържанието, разпространявано чрез платформата, зависи от техническите параметри на свързаността.

## 2. Предварителни задължения на Абоната

### 2.1. Предоставяне на информация преди подписването на Заявлението/Договор за ползване на Услугите Vivacom IPTV или EON.

Абонатът предоставя на Виваком достоверна информация, документ за самоличност, а за юридически лица и документ удостоверяващ актуалния правен статус и представителна власт на дружеството, както и други необходими документи преди подписването на Заявлението/Договор за ползване на Услугата. С попълване на Заявлението/Договор и свързаните с него документи Абонатът се счита за запознат с необходимостта да осигури възможност за извършване на инсталационни дейности и други необходими за инсталиране на услугата действия, на заявения адрес за предоставянето ѝ, когато се изисква такъв.

### 2.2. Абонати, ползващи пост на трето лице

Абонат, който не е титуляр на съществуващата на адреса фиксирана гласова услуга, по линията на която се осигурява Услугите Vivacom IPTV или EON, следва да осигури съгласие от титуляря на поста за ползване на линията и носи отговорност за всички вреди, които Виваком понася в резултат на неизпълнение на това задължение.

### 2.3. Протокол за предоставяне на услугата и техническото оборудване

2.3.1. Абонатът следва да бъде на разположение или при възможност да упълномощи в писмена форма лице, което да приеме доставката на техническото оборудване и да подпише констативен протокол за инсталиране на Услугата, когато е избрана инженерна инсталация, на адреса, където ще бъде инсталирана услугата Vivacom IPTV или EON, както и Заявление/Договор за ползване на услугата Vivacom IPTV или EON в случаите, когато Услугата е заявена по телефон или чрез интернет страницата на Виваком. В случай че Абонатът не осигури достъп или изрично не упълномощи лице, 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.

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

2.3.3. Когато Абонатът или упълномощено от него лице не е осигурило достъп на специалист на Виваком за инсталиране на Услугата, когато е избрана инженерна инсталация, в уговореното за това време, Договорът се прекратява без даване на допълнителен срок за изпълнение и Виваком се освобождава от задълженията си по него. В случай че Абонатът откаже да подпише констативния протокол, независимо че не са на лице обективни причини за това, то Абонатът ще е длъжен да заплати разходи за екипа, извършващ

инсталацията, съгласно стандартната ценова листа за инсталиране на услуга, публикувана на интернет страницата на Виваком.

#### 2.3.4. Приемно-предавателен протокол

При инсталиране на услугата EON с опцията "Take away" се подписва приемно-предавателен протокол, удостоверяващ заявения брой и вид услуги.

#### 2.4. Ограничения при ползването на Услугата

2.4.1. 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, както и броя и вида на видео съдържанието в пакетите от платформата за Видео по поръчка. 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. Абонат – физическо лице няма право да препродава или предоставя под каквато и да е форма ползването на Услугата и/или предоставеното от Виваком оборудване на трети лица извън кръга на членовете на неговото домакинство.

2.4.2.2. Абонат – 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. Абонатът няма право да променя без съгласието на Виваком адреса на ползване на Услугата IPTV или EON, използвани в мрежата на Виваком. Абонатът има право неограничен брой пъти да променя без съгласието на Виваком адреса на ползване на Услугата EON, заявена за ползване в чужда мрежа.

2.4.4. С подписване на Заявлението/Договор за ползване на Услугите Vivacom IPTV или EON 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 телевизионните канали, видео съдържание и приложения, включени в Услугата.

2.4.5. Абонатът няма право да записва на други устройства и носители съдържание, предоставяно чрез IPTV или EON платформата, както и да го изменя и разпространява допълнително по какъвто и да било начин. 3. Срок на Договора и влизане в сила

3.1. Договорът между Абоната и Виваком за предоставяне на услугите Vivacom IPTV или EON влиза в сила 7 (седем) календарни дни след датата на подписване на Заявлението/Договор за ползване на Услугите Vivacom IPTV или EON освен ако Потребителят изрично не е заявил писмено желание Договорът да влезе в сила незабавно. В случай че договорът не е влязъл в сила незабавно след подписването му, Потребителят има право да го прекрати едностранно в седемдневния срок, без да дължи неустойки, като заяви това си желание лично или чрез надлежно упълномощен негов представител в същия търговски обект на Виваком, в който договорът е подписан, респективно при търговския представител, подписал договора от страна на Виваком.

3.2. Виваком има право да откаже да сключи индивидуален Договор за ползване на Услугата с потребител, 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 крайно устройство.

3.3. Услугата се предоставя от датата на подписване на Констативния протокол или Приемо-предавателния протокол съгласно т.2.4. от настоящите Общи условия.

3.4. Абонатът е съгласен да използва и заплаща услугите Vivacom IPTV или EON, в зависимост от избраната със Заявлението/Договор за ползване на услугата Vivacom IPTV или EON опция, безсрочен договор или за 12 (дванадесет) или 24 (двадесет и четири) месеца, считано от датата на подписване на Констативния протокол или Приемо-предавателния протокол по т.2.4..

3.5. В случай че в Договора не е посочено друго, след изтичане на избрания със Заявлението/Договор срок, същият автоматично се продължава за неопределен срок.

3.6. Виваком уведомява абонатите си за изтичането на срока на индивидуалните им Договори за ползване на Услугата най-късно 1 месец преди това.

#### 4. Необходимо техническо оборудване

Техническа инсталация от страна на Виваком се предоставя, когато услугата се инсталира в мрежата на Виваком. При опцията Take away клиентът сам инсталира услугата. При некоректна инсталация от страна на клиент Виваком не носи отговорност.

##### 4.1. Изисквания за инсталиране на Услугата

Когато активирането на ТВ услугата е свързано с инженерна инсталация, за да използва Услугата, Абонатът трябва да осигури посочените по-долу изисквания. От Абоната зависи изпълнението на изискванията за срока на инсталиране на Vivacom IPTV или EON с оглед осигуряването на надеждно функциониране на Услугата.

- Свободен електрически контакт и разклонител, на разстояние по-малко от 1 м от мястото, където ще бъде инсталирана Услугата, когато е избрана опция с приемник (STB).

При използване на EON Smart TV приложението в мрежата на Виваком инсталаторите не активират услугата, а само захранват с интернет точка за достъп, ако не е налична такава; Телевизионен приемник, който да има поне един от следните интерфейси HDMI, SCART, RCA или YPbPr;

Трасе за преминаване на кабел от розетката за телефонната и/или интернет услуга на стената до IPTV или EON приемника и до телевизора.

В случай че Абонатът е избрал EON Smart TV приложението изпълнението на изброените изисквания не е необходимо.

##### 4.2. Оборудване (крайно устройство и допълнителни елементи), което се предоставя от Виваком

- Крайно устройство–приемник за IPTV или EON (с включено дистанционно, батерии, захранващ адаптер, кабели – RCA и/или SCART, Ethernet, HDMI и инструкции за инсталиране). Оборудването се предоставя, когато Абонатът е избрал да използва услугата с крайно устройство (приемник).

В случай че Абонатът е избрал EON Smart TV приложението, оборудване от страна на Виваком не се предоставя. Абонатът може да управлява сам абонамента си (например с цел активация, замяна и деактивация на устройства) през [www.myvivacom.bg](http://www.myvivacom.bg).

- Оборудване за Виваком Net

Оборудване се предоставя само когато интернет свързаността е осигурена от Виваком.

Ако към момента няма налична работеща интернет услуга и ползваната инфраструктура е медна линия, което включва: Крайно устройство -Wi-Fi модем и електрически адаптор, сплитер и 2 телефонни кабели за свързване, Ethernet кабел и Брошура с инструкции и CD;

- Крайно устройство–Ethernet Switch и електрически адаптор, ако се използва оптична свързаност и на адреса има работеща Виваком FiberNet услуга;

- Друго, съгласно индивидуалния договор.

За предоставеното от Виваком оборудване се изготвя и подписва Констативен протокол или Приемо-предавателен протокол, когато Абонатът е избрал опцията Take Away. Оборудването, предоставено от Виваком, остава собственост на Виваком, за срока на договора. Виваком поддържа конфигурацията на Vivacom IPTV или EON оборудването, като на Абоната не се предоставя достъп да конфигурира сам това оборудване. Абонатът има право да заяви до 3 допълнителни приемника по всяко време на действие на договора за предоставяне на Vivacom IPTV или EON услугата, когато ползва оптична свързаност и до 1 допълнителен приемник, ако ползва медна свързаност и техническите параметри на линията отговарят на критериите за добавяне на IPTV или EON приемник. 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.

#### 4.3. Влияние на Vivacom IPTV и EON върху фиксирания интернет

Vivacom IPTV и EON могат да затруднят достъпа на Абоната до интернет чрез фиксирания мрежа на дружеството или чрез чуждата мрежа, ако се използва в такава.

#### 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. Предоставено от Виваком оборудване

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. 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. Изключение са случаите, в които кражбата е установена с акт от съответните български власти и Виваком е уведомена за това в рамките на 7 (седем) дни след горепосочения акт. 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 от 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. (изм. в сила от 01.09.2023 г.) Когато Абонатът забавя плащането на Услугата след определената крайна дата на плащане (падежа), като 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 предоставя Услугата на трети лица или извърши друго нарушение на ограниченията по т. 2.5 от тези Общи условия.
- 5.4.9. По отношение възможността за заявяване на съдържание през платформата за Видео по поръчка, Виваком може да ограничи допълнителното заявяване на такова съдържание над определен обем и стойност по своя преценка. Абонатът има право да поиска временно спиране на предоставянето на услугата, като заяви това писмено в магазин на Виваком или се обади на телефона за обслужване на клиенти 123. Абонатът може да прекъсва услугата общо до 6 месеца в рамките на една година, без значение на броя на прекъсванията, като през периода на прекъсване се преустановява подаването на всякакъв сигнал, както и се прекъсва достъпа до съхранена информация от платформата. Срокът на договора се удължава със срока за който е била спряна услугата. Абонатът може да прекрати предварително заявения срок на прекратяване по негово изискване като посети магазин на Виваком или се обади на телефона за обслужване на клиенти 123. При възстановяване на Услугата се подновяват всички допълнителни услуги, за които Абонатът се е абонира по силата на сключения договор или впоследствие през интерактивното меню.

## 6. Система за отчитане на сметките на Услугите Vivacom IPTV и EON

### 6.1. Начална дата за отчитане на сметки

Отчитането на сметки ще започне от датата на активиране и предоставяне на Услугата с подписване на констативния протокол, което предполага, че Абонатът приема, че Услугата е активирана, оборудването е предоставено и Услугата работи правилно, или с подписването на приемо-предавателен протокол при избор на „Take away“ инсталация. Отчитането на сметки за допълнителни услуги, заявени по-късно в магазин на Виваком, по телефон или през интернет страницата на Виваком, започва от датата на активиране на услугите или от деня на заявяването им.

### 6.2. Цените, които Абонатът дължи са:

#### 6.2.1. Инсталационна цена;

#### 6.2.2. Еднократна цена за включване на Услугата;

#### 6.2.3. Месечен абонамент за използване на Услугата;

#### 6.2.4. Месечен абонамент за използване на допълнителни услуги като например допълнителни приемници, допълнителни пакети с ТВ канали;

#### 6.2.5. Стойността на допълнително заявеното съдържание чрез услугите „Видео по поръчка“ и „Pay per view“ (Плати, за да гледаш). 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 интернет страница: [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg)

6.3. Инсталационна цена и Еднократна 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 еднократна цена за включване на Услугата, тя се начислява при заявяване на Услугата. При липса на техническа възможност за предоставяне на услугите Vivacom IPTV и EON цената за включване се възстановява на клиента.

6.4. Цена за оборудване Абонатът заплаща цена за предоставеното от Виваком оборудване при сключване на безсрочен договор.

6.5. Месечен абонамент

6.5.1. Първа месечна сметка Първата месечна сметка за предоставена Vivacom IPTV или EON услуга е дължима през отчетния период, следващ този, през който е активирана Услугата. С плащането на първата си месечна сметка за Vivacom IPTV или EON Абонатът заплаща:

- инсталационна цена и цената по т. 6.4 (ако има такава съгласно Заявката/Договора);
- 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, месечна цена за използване от Абоната допълнителни услуги и цената на допълнително заявено съдържание чрез услугите „Видео по поръчка“ и „Pay per view“ (Плати за да гледаш).

6.5.2. Втора месечна сметка Втората и следващите месечни сметки ще включват пълен месечен абонамент за Услугата, цена за допълнителни услуги и цената на допълнително заявени съдържания и услуги (ако има такива).

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

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 на Услугата

6.6.1. 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.

6.6.2. 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.

6.6.3. (изм. в сила от 01.09.2023 г. ) Виваком издава сметките на Абоната за изискуемите плащания в сроковете по т.6.5.3 всеки месец и ги изпраща 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. ) Ако абонатът не заплати задълженията в срока, в който е следвало да се извърши плащането на ползваните услуги, Виваком го уведомява, като дава подходящ допълнителен срок за изпълнение, който не може да бъде по-кратък от 30 дни, след изтичането на който предоставянето на услугата може да бъде прекратено, 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.

#### 6.8. Промяна на цените (в сила от 01.01.2025 г.)

Не по-често от веднъж в рамките на една календарна година Виваком има право да индексира цените на услугата, като ги коригира с процент не по-висок от месечния индекс на потребителските цени, определен от Националния статистически институт (ИПЦ, предходният месец = 100), натрупан за предходната календарна година. С приемане на Общите условия Абонатът се съгласява с методиката за корекция на цените, извършена при условията на настоящата т. 6.8.

По отношение на Абонат – физическо лице, Виваком извършва индексация, само когато стойността на индекса надвишава 1.5%. Цените на услугите, ползвани от Абонат-физическо лице, подлежат на намаление с процента на отчетената годишна дефлация (отрицателен индекс), когато в резултат на натрупването на месечния индекс на потребителските цени през предходната календарна година е отчетена дефлация, надвишаваща 1.5%. Когато индексацията води до увеличение на цените, в срок до един месец от обявената начална дата на индексация Абонатът – физическо лице има право да прекрати договора за съответната услуга без да дължи посочените в договора неустойки за предсрочно прекратяване, като в този случай следва да възстанови на Виваком всички суми, получени като субсидии или отстъпки, предоставени с оглед определен срок на договора. Задълженията на страните във връзка със споразумения за лизинг или продажба на изплащане на стоки се запазват и продължават своето действие до пълното им изпълнение между страните. Виваком уведомява абонатите си за началната дата на предстоящото индексиране на цените чрез публикация на интернет страницата си и поне в един ежедневник и/или чрез кратко текстово съобщение (SMS) и/или електронна поща и/или по друг подходящ начин.

Виваком има право да определи абонаментни планове и/или цени на услуги, които са изключени от обхвата на индексацията, както при инфлация, така и при дефлация. Информацията за тези абонаментни планове и/или цени се публикува на интернет страницата на Виваком.6.9. Начин на плащане

Начините за заплащане на цената за услугата са публикувани на интернет страницата на Виваком и се предоставят с всяка издадена месечна сметка.

#### 6.10. Допълнителни услуги

6.10.1. Услугите TV GO и EON Mobile TV предоставят достъп до различни радио и/или телевизионни програми в реално време и други аудио-визуални продукти и функционалности, срещу определена абонаментна месечна цена или единична такава.

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

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

6.10.4. Виваком има право да променя съдържанието на предоставяните пакети с телевизионни програми, както и броя и вида на видео съдържанието в пакетите от платформата за Видео по поръчка. Виваком ще уведоми Потребителя за промените чрез интернет сайта си и рекламни материали.

6.10.5. Условия за достъпност и съвместимост на услугите TV GO и EON Mobile TV

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

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

6.10.5.3. Услугите TV GO и EON Mobile TV са базирани на разпространение на стрийминг сигнал през интернет, което осигурява достъпност до услугата в рамките на територията на държави-членки на Европейския съюз, навсякъде където потребителят има мобилен и/или фиксиран достъп до високоскоростен интернет, осигуряван от използвания от него доставчик.

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

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

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

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

6.10.6. Ограничения за ползване на услугите TV GO и EON Mobile TV.

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

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

6.10.6.3. С действието по заявяване на услугата TV GO и услугата EON Mobile TV Потребителят се съгласява и приема, че услугата TV GO и услугата EON Mobile TV няма да бъдат ползвани в обществени или публични зони или места включително хотелски лобита, барове, ресторанти или обществени площи, както и всякакви помещения или места, експлоатирани с търговска цел или такива, които имат социално или друго обществено предназначение, което предполага публично и/или масово разпространение, включително хотели, мотели, пансиони, затвори, болници, частни клиники и други подобни

функционални структури (всяко “място, обитаемо от много хора”), които приемат телевизионните канали, видео съдържание и приложения, включени в услугата TV GO и услугата EON Mobile TV.

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

6.10.6.5. Услугите TV GO и EON Mobile TV са предназначени за ползване в България и при временно пребиваване в други държави членки на Европейския съюз (ЕС) на Потребител, постоянно пребиваващ в България, съгласно условията на Регламент (ЕС) № 2017/1128 на Европейския парламент и на Съвета от 14 юни 2017 г. За потребители, които не пребивават постоянно в България, услугата може да бъде ограничена за достъп само на територията на страната. При наличие на основателни причини да се приеме, че потребител е променил постоянното си пребиваване извън България, услугата може да бъде ограничена.

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

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

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

6.10.6.9. Виваком може да ограничи съдържание за Видео по поръчка и канали на EON Mobile TV по вид поради ограничения, наложени от законодателство и/или от трети лица.

6.10.7. Спиране и прекратяване на предоставянето на услугата TV GO и услугата EON Mobile TV

6.10.7.1. Временно спиране на предоставянето на услугата TV GO Виваком и услугата EON Mobile TV

Виваком си запазва правото да спира временно предоставянето им в следните случаи:

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

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

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

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

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

6.10.7.7. Когато Потребителят предоставя услугата TV GO и услугата EON Mobile TV на трети лица или извърши друго нарушение на ограниченията по тези Общи условия.

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

6.10.7.9. При временно спиране на услугата TV GO или услугата EON Mobile TV поради

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

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

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

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

6.10.8. Интелектуална собственост

6.10.8.1. Съдържанието на Услугата и приложението за достъп до нея са обект на права на интелектуална собственост на Виваком или на трети лица.

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

6.10.8.3. Използваните в услугата TV GO и услугата EON Mobile TV търговски марки, лого и наименования са интелектуална собственост на съответните им притежатели.

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

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

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

6.10.9. EON Smart TV приложение

6.10.9.1. EON Smart TV е официално приложение за гледане на телевизия на избрани модели телевизионни устройства. Списъкът с поддържаните устройства се актуализира периодично и е наличен на [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg).

6.10.9.2. EON Smart TV приложението се използва за гледане на телевизия, музика, забавления и филми в реално време на излъчването им по телевизионните канали. Чрез приложението EON Smart TV може да се гледат телевизионни канали директно на телевизионното устройство без нужда от допълнително устройство (STB).

6.10.9.3. Виваком може да ограничи съдържание за Видео по поръчка и канали на EON Smart TV приложението по вид поради ограничения, наложени от законодателство и/или от трети лица.

6.10.9.4. Абонатите могат да управляват устройствата, на които да ползват EON Smart TV приложението, и данните за вход в мобилното приложение EON Mobile TV чрез регистрация в портала за управление на услугите – [www.myvivacom.bg](http://www.myvivacom.bg).

6.10.9.5. Специфичните характеристики на допълнителните услуги, описани в т.6.10., са приложими и за EON Smart TV приложението освен ако в настоящите Общи условия или сключен договор изрично не е посочено друго.

## 7. Промяна на ползваната Услуга Vivacom IPTV

### 7.1.1. Мигриране от един вид Услуга към друг – общи правила

Освен когато индивидуалния договор предвижда различен ред, абонати, които желаят да мигрират от един Vivacom IPTV/EON 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.

### 7.1.2. Мигриране от Vivacom IPTV към EON

Мигриране от Vivacom IPTV към EON е възможно еднократно за конкретната услуга.

### 7.1.3. Мигриране от EON към Vivacom IPTV

Мигриране от EON към Vivacom IPTV е невъзможно.

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

### 7.2.1. Преместване при използване на Услугата в мрежата на Виваком

В случаите, когато Абонатът желае да премести ползването на Услугата на нов адрес, това е допустимо само със съгласие на Виваком и при наличие на техническа възможност за предоставяне на услугата на новия адрес, като се дължи допълнителна цена за инсталиране. Възможно е наличие на ограничена техническа възможност, при което някои видове допълнителни услуги или съдържание, които са били ползвани до момента на преместването да не са достъпни на новия адрес. В такъв случай Абонатът може да заяви друг пакет или да прекрати услугата. В случаите, когато Абонатът желае да прекрати ползването на Услугата поради промяна на адреса си, той е длъжен да заплати всички задължения, включително неустойки във връзка с едностранно предсрочно прекратяване на Договора на Абоната с Виваком.

### 7.2.2. Преместване при използване на Услугата в чужда мрежа

В случаите, когато Абонатът желае да премести ползването на Услугата в чужда мрежа на нов адрес, това е допустимо неограничен брой пъти без необходимост от съгласие и/или уведомяване на Виваком.

### 7.2.3. Промяна на мрежата, в която се използва Услугата

Преместването на Услугата от мрежата на Виваком към чужда мрежа и обратното се извършва със сключване на нов и/или изменение на съществуващ договор.

## 7.3. Промяна на срока на Договора

Абонатът може да промени срока на Договора си за ползване на услугите Vivacom IPTV или EON след изтичане на определения първоначален срок в Договора, за което Абонатът подписва ново Заявление/Договор или допълнително споразумение за ползване на Услугата за съответния нов срок.

## 8. Прекратяване на предоставянето на Услугата

### 8.1. Предизвестие за прекратяване на предоставянето на Услугата

Абонатът може да иска прекратяване на предоставянето на Услугата, без да обосновава причините за това, като заяви в обект на Виваком с писмено известие, поне един месец предварително, желанието си за прекратяване и върне в посочения едномесечен срок предоставеното оборудване (пълен комплект). Виваком прекратява предоставянето на Услугата 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 индивидуалния Договор и/или на т.3.6 от Общите условия), Абонатът заплаща

на Виваком сумата, определена по реда на т.8.4.

## 8.2. Връщане на оборудването

Когато Абонатът е получил оборудване от Виваком, той е длъжен да го върне 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 Абоната, 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, мултимедийното съдържание предоставяно чрез платформата за Видео по поръчка и съдържанието от интернет страниците, достъпни чрез приложенията от Услугата.

е. 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, 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 (Изм., в сила от 03.01.2025 г.)

Ако споразумение за услуги на срочен абонамент, включително за допълнителни услуги, бъде прекратено преди изтичане на уговорения срок по искане или вина на абоната, включително при неплащане на дължими суми:

- абонат - юридическо лице дължи неустойка в размер на всички месечни абонаменти, включително за допълнителни услуги със срочен абонамент, по техния стандартен размер, без отстъпка, за периода от прекратяване до изтичане на уговорения минимален срок.

- абонат - физическо лице дължи неустойка в размер на оставащите до края на срока на договора, но не повече от трикратния им размер, месечни абонаменти, включително за допълнителни услуги, по техния стандартен размер без отстъпка. Когато, с оглед срока на споразумението, абонат- физическо лице е ползвал отстъпки от абонаментните планове и/или от пазарните цени на устройствата (закупени или предоставени на лизинг), „Виваком България“ ЕАД има право да претендира и връщане на част от стойността на получените до предсрочното прекратяване отстъпки, съответстваща на съотношението между оставащия и уговорения минимален срок на договора. Дължимата за връщане част от получените

отстъпки се изчислява като тяхната обща стойност се умножи по коефициент, определен по следната формула: „ $K = Co/См$ “, където „ $K$ “ е коефициентът, по който се умножава общата стойност на получените до прекратяването отстъпки, „ $Co$ “ е оставащият срок на договора в дни, а „ $См$ “ е уговореният срок на договора в дни.

#### 8.5. Изключения

Абонатът няма да дължи на Виваком заплащане на оставащите месечни вноски 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 изборния със Заявлението/Договор срок на ползване

Прекратяване на Услугата преди изтичане на изборния 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, 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 от страна на Виваком при неизпълнение на задължението на Абоната за плащане в допълнително предоставения по т. 5.4.7. срок;

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 другите си задължения в подходящ срок, посочен от Виваком;

8.6.8. Едностранно 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. Жалби, молби и предложения

9.1. Когато изпита 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.

9.2. 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.

9.3. При спазване на действащата правна уредба относно защитата на личните данни,

9.4. 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. Общи положения

10.1. За всички неуредени в Общите условия за предоставяне на услугите Vivacom IPTV и EON въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

10.2. Всички спорове, възникнали във връзка с действителността, изпълнението, тълкуването или прекратяването на индивидуалния договор, ще бъдат решавани от страните в добронамерен тон чрез преговори, консултации и взаимноизгодни споразумения, а при непостигане на съгласие - от съответния държавен съд при условията на ГПК.

10.3. 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, потребителят може да потърси съдействие от помирителната комисия. Когато спорът се отнася до договори за онлайн продажби или услуги, съдействие за решаването му може да се получи от Електронната платформа за онлайн решаване на потребителски спорове: <http://ec.europa.eu/odr>. Виваком не се ангажира да ползва посочените органи.

10.4. Тълкуването на Договора между страните ще се извършва при следния ред на предпочитание: Заявлението/Договор за ползване на Услугите Vivacom IPTV или EON, констативен протокол за предоставяне на техническо оборудване и инсталиране на Услугата/приемо-предавателен протокол при „Take away инсталация“, заявки за предоставяне на допълнителни услуги към Услугите Vivacom IPTV или EON (ако има такива), Общи условия за предоставяне на Услугите Vivacom IPTV и EON, като при няколко документа от един и същ вид, предимство ще имат клаузите от документите с по-късна дата.

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

10.6. В случай че някоя от клаузите на настоящите Общи условия се окаже недействителна, това няма да окаже въздействие върху валидността на всички останали.

10.7. По отношение на въпроси, свързани с фиксирани гласови услуги, Виваком Net и Fiber net услуги, предоставяни по съобщителната линия ползвана за Услугите Vivacom IPTV или EON, се прилагат съответно действащите общи условия на Виваком за всяка от посочените услуги. Всякакви въпроси от страна на Потребителя 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.

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

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;

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:

категиите 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.

A handwritten signature in black ink, consisting of several stylized, overlapping strokes.

Директор „Продукти и услуги“