

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА VIVACOM NET

(в сила от 01.01.2025 г. и приложими за абонати, сключили договор преди 12.07.2017 г.)

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

Договорът на “Виваком България” ЕАД (Vivacom, Виваком) с абоната за предоставяне на Услугата Vivacom Net (наричан по-долу за краткост „Договор“) включва:

- Тези Общи Условия за предоставяне на Услугата Vivacom Net, публикувани на уеб страницата на Виваком – www.vivacom.bg и Спецификация на Vivacom Net услугите и ценова листа, неразделна част от Общите Условия;
- Заявление-Договор за ползване на Услугата Vivacom Net.

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

Други услуги освен Vivacom Net, предоставени върху съществуваща телефонна линия, не са предмет на настоящите Общи Условия. (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 Виваком www.vivacom.bg.

Общите условия са неразделна част от индивидуалния договор между Виваком 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 крайни абонати, които към датата на влизането им в сила ползват предоставяните услуги. Изменение на Общите условия се публикува на интернет страницата си: www.vivacom.bg. Измененията в Общите условия влизат в сила по реда, предвиден в ЗЕС.

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

Виваком уведомява крайните абонати за изменения на Общите условия в срок не по- кратък от един месец преди влизането им в сила, като публикува изменението на интернет страницата на дружеството.

Заявлението-Договор за ползване на Vivacom Net Услуга се подписва от оторизиран служител на Виваком или оторизиран дистрибутор на Виваком и се предоставя на абоната.

Vivacom Net Услуги

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

Параметрите на допълнителните услуги Vivacom Net Voice и Vivacom Net Eye са описани в Спецификациите на услугите Vivacom Net Voice и Vivacom Net Eye, неразделна част от настоящите Общи условия.

1. Предварителни задължения на Виваком

1.1. Наличност на Услугата

(Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Виваком се задължава да предоставя актуализирана информация за наличността на Услугата и да информира абоната за изискванията за съвместимост на оборудването в срок до 7 (седем) дни от влизане в сила на Заявлението-Договор за Услугата.

1.2. Срок за инсталиране

(Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Виваком 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 инсталиране на Услугата е 10 (десет) работни дни от датата на влизане в сила на Договора за ползване на Услугата Vivacom Net.

1.3. Доставка на пакет „Инсталирай сам“

(Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Когато е избрана опцията „Инсталирай сам“, Виваком ще положи усилия без закъснение да предостави на абоната пакет „Инсталирай сам“ на посочения адрес в уговореното между двете страни време, в рамките на 10 (десет) работни дни от влизане в сила на Договор за ползване на Услугата Vivacom Net.

Всякакъв въпроси от страна на абоната относно доставката на пакета „Инсталирай сам“ могат да се отправят на телефона за Обслужване на клиенти (123) денонощно, 7 (седем) дни в седмицата.

1.4. Доставка на пакет „Инсталирай сам“ с опция Take-away

(Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Когато е избрана опцията „Инсталирай сам“ и в поле Vivacom Net пакет е отбелязан „Vivacom Net пакет получен (Vivacom Net Takeaway)“, Виваком предоставя Vivacom Net пакета при попълване и подаване на Заявление- Договор за ползване на Услугата Vivacom Net. В този случай Договорът за предоставяне на услугата влиза в сила от момента на подписването му.

1.5. Инженерно инсталиране на Услугата

Когато е избрана опцията Инженерно инсталиране на Услугата, Виваком ще изпрати инженер на Виваком в уговореното време на адреса, като специалистът на Виваком при пристигане ще се легитимира със служебна карта. Инженерът на Виваком 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 не могат да бъдат конфигурирани /Vivacom Net услугите поддържат Microsoft Windows 95 и следващи, и Apple Macintosh OS 8 и следващи, като тези са предмет на евентуални промени/. При инженерното инсталиране на Услугата инженерът се задължава да не уврежда помещенията на абоната, както и движимите вещи, намиращи се в тях. Преди да напусне адреса, инженерът трябва да покаже на абоната как работи инсталираната Услуга.

2. Предварителни задължения на абоната

2.1. Предоставяне на информация

Абонатът предоставя на Виваком достоверна информация и необходимите документи

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

2.2.а. Абонатът се задължава при ползването на услугата Vivacom Net Eye да не нарушава права на трети лица, включително на тези, заснети от IP камерата, както и да не нарушава действащото законодателство, включително Закона за защита на личните данни.

2.3. (Изм., в сила от 13.01.2015 г.) Клиенти, които не са абонати на телефонния пост Абонатът, който не е титуляр на съществуващата на адреса фиксирана гласова услуга, по линията на която се осигурява Услугата Vivacom Net, следва да осигури съгласие от титуляра на поста за ползване на линията и носи отговорност за всички вреди, които Виваком понеса в резултат на неизпълнение на това задължение.

2.4. Констативен протокол за предоставяне на техническо оборудване

2.4.1. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) 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 в случаите на доставка на пакет „Инсталирай сам“ (т. 1.3) или на постоянния адрес, където ще бъде инсталирана услугата Vivacom Net в случаите на инженерно инсталиране (т. 1.5). В случай, че Абонатът не осигури достъп или изрично не упълномощи физическо 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. При избор на Услуга Vivacom Net Takeaway (т. 1.4) констативният протокол за доставка на техническото оборудване се подписва при подписване на Заявлението-Договор за ползване на Услугата и получаване на Vivacom Net пакета. В случай на избор на Услуга Vivacom Net Takeaway, Виваком си запазва правото, в срок до 10 (десет) дни от подписване на Заявлението-Договор за Услугата, да уведоми абоната посредством SMS на посочен от абоната мобилен номер за потребителското име и парола, необходими за ползване на Услугата.

2.4.2. 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 Виваком във връзка с предоставената Услуга и когато констативният протокол е подписан от служител на абоната, намиращ се на посочения адрес.

2.4.3. Когато абонатът или упълномощено от него лице не е осигурило достъп на инженер на Виваком за инсталиране на Услугата в уговореното за това време или е отказал подписването на необходимите документи в уговореното време, абонатът дължи заплащане на инсталационна цена.

2.5. Ограничения при ползването на Услугата

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

3. Срок на Договора и влизане в сила

3.1. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Договорът за ползване на Услугата Vivacom Net влиза в сила в срок 7 (седем) календарни дни, считано от подписването му, освен ако абонатът не е заявил изрично писмено желание договарът да влезе в сила незабавно.

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

3.1.2. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) В определения 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 Виваком, в който договорът е подписан, респективно при търговския представител, подписал договора от страна на Виваком.

3.1.3. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Договорът за ползване на Услугата Vivacom Net „Инсталирай сам“ Take-away, когато оборудването е предоставено при подписването на договора между абоната и Виваком влиза в сила незабавно. В случай на заявена по интернет услуга Vivacom Net „Инсталирай сам“ услугата се счита предоставена и срокът на договора започва да тече от датата на доставката по куриер на интернет оборудването.

3.2. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът дължи заплащане на Услугата Vivacom Net от датата на подписване на констативния протокол по т.2.4.1, освен в случаите по т.3.1.3 В случаите по т.3.1.3. заплащане се дължи от датата на предоставяне на оборудването.

3.3. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът е съгласен да използва и заплаща Услугата Vivacom Net, в зависимост от избраната със Заявлението-Договор за ползване на Услугата Vivacom Net 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 Заявлението-Договор в случай по т. 3.1.3 или на констативния протокол по т. 2.4.1.

3.4. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) 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.) Виваком се задължава да уведоми абоната за изтичането на минималния срок на индивидуалния договор в срок най-малко 30 календарни дни преди изтичане на първоначално договорения срок.

4. Необходимо техническо оборудване

4.1. Изисквания при „Инсталирай сам“ и инженерно инсталиране на Услугата
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 с оглед осигуряването на надеждно функциониране на Услугата.

- Активна аналогова или дигитална телефонна централа с аналогов или дигитален (ISDN BRI) интерфейс;

- Свободен електрически контакт, на разстояние по-малко от 1 м от мястото, където ще бъде инсталирана Услугата;

- Персонален компютър с Ethernet интерфейс (мрежова карта), работещ с Интернет софтуер.

4.2. Допълнителни изисквания в случаите на пакет „Инсталирай сам“

- Когато телефонния пост е обикновен (PSTN), линията трябва да завършва с телефонна розетка RJ11.

4.3. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Оборудване, което се предоставя от Виваком:

- 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.

За предоставеното от Виваком оборудване се изготвя и подписва Констативен протокол.

4.4. Оборудването, предоставено от Виваком, остава собственост на Виваком. Виваком поддържа конфигурацията на Vivacom Net оборудването, като на абоната не се предоставя достъп да конфигурира сам това оборудване.

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 електронно оборудване от кражби и да го съхранява от момента на получаването му на място и по начин, гарантиращи надеждно предоставяне на Услугата. Виваком не е отговорно за щети, нанесени на имуществото на абоната от същото оборудване.

5.2.2. В случай на кражба Виваком не предоставя друго оборудване, което да замени откраднатото, като абонатът е отговорен пред Виваком за стойността на загубеното оборудване или нанесените му повреди. Изключение са случаите, в които кражбата е установена с акт от съответните български власти и Виваком е уведомено за това в рамките на 7 (седем) дни след горепосочения акт. В този случай Виваком 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. 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 щети и вреди.

5.3. Неизправности при предоставяне на Услугата Виваком се задължава да отстранява, в рамките на съществуващите технически и производствени възможности, в работно време всякакви неизправности, възникнали при предоставяне на Услугата, за да се поддържа Услуга с необходимото качество, 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 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 замената му с подходящо оборудване, както и при самоуправно отстраняване на повреди в оборудването, предоставено от Виваком от страна на абоната;

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

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

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

5.4.7. (Изм. в сила от 01.09.2023 г.) Ако Абонатът не е заплатил в срок задълженията си към Виваком, в който случай Виваком има право незабавно да ограничи услугите, като предостави подходящ допълнителен срок за изпълнение не по-кратък от 30 дни, след изтичането на който договорът може да бъде прекратен, ако Абонатът не е платил задължението в предоставения допълнителен срок.

5.4.8. (Изм. в сила от 01.09.2023 г.) При констатирани нарушения на договорни задължения от страна на Абоната към Виваком, в случай че Абонатът не е преустановил нарушението в подходящ срок, посочен от Виваком.

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

5.5. Допълнителни услуги Vivacom Net Eye и Vivacom Net Voice Vivacom предоставя услугите Vivacom Net Eye и Vivacom Net Voice при условията за ползване на услугите Vivacom Net Eye и Vivacom Net Voice, неразделна част към настоящите Общи условия.

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

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

5а.2. Дейността на Виваком е приведена в съответствие с всички нормативни изисквания относно управлението на трафика, поддържането на качеството на достъпа до интернет и предоставянето на достъп до съдържание, приложения и услуги.

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

5а.4. Ограничения по отношение на достъпа до и/или ползването на услуги могат да съществуват във връзка с необходимост от управление на трафик или заявени от потребителя допълнителни услуги. Виваком не носи отговорност за влошено качество на предоставяните услуги, което е в резултат от хардуерните и/или софтуерни характеристики на крайното устройство на потребителя или особености на неговото конкретно местоположение.

5а.5. Виваком изпълнява стриктно нормативните актове на ЕС и на националното законодателство, което е в съответствие с правото на Съюза, свързани със законосъобразността на съдържанието, приложенията или услугите, или относно обществената сигурност, включително наказателното право, което изисква например блокирането на определено съдържание, приложения или услуги. Въз основа на тези изисквания Виваком извършва управление на трафика съгласно изискванията на действащото законодателство.

5а.6. (изм. в сила от 10.05.2021 г.) Виваком третира еднакво целия трафик при предоставянето на услуги за достъп до интернет, без дискриминация, ограничение или намеса, независимо от подателя и получателя, съдържанието, до което е получен достъп или което е разпространено, използваните или предоставяните приложения или услуги и използваните крайни устройства. Извън това, Виваком може да прилага разумни (прозрачни, недискриминационни и пропорционални, основани на обективно различни технически изисквания за качество на услугите на специфични категории трафик) мерки за управление на трафика, включително, но не само:

блокиране на IP адреси или диапазони от тях, когато са добре известни източници на посегателства;

блокиране на IP адреси, от които произлиза текущо посегателство или са обект на текущо посегателство;

блокиране на IP адреси/услуги за достъп до интернет, които демонстрират подозрително поведение (напр. неразрешена комуникация с компоненти на мрежата, смяна на адреси с цел прикриване на идентичността им);

блокиране на IP адреси, когато са налице ясни признаци, че са част от мрежа от софтуерни приложения или компютри, които работят в автономен режим и имат за цел кражба на лични данни (бот мрежа);

блокиране на определени номера на портове, които представляват заплаха за сигурността и целостта на мрежата.

В тези мерки не се включва наблюдение на специфичното съдържание и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото.

5а.7. Виваком няма да предприема мерки за управление на трафика, които надхвърлят мерките, посочени във втора алинея (в това число – да блокира, забавя, променя, ограничава, упражнява намеса, влошава качеството или да дискриминира специфично съдържание, приложения или услуги или специфични категории от тях), с изключение на случаите, когато това е необходимо, и докато трае необходимостта, с цел спазване на нормативни актове, актове на държавни органи, съдебни органи и други публични органи, както и спазване на мерки, предвидени със закон; с цел запазване сигурността и целостта на мрежата, крайните устройства и предоставяните услуги; за предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата и смекчаване на последствията от извънредни или временни претоварвания на мрежата. Предприетите мерки за управление на трафика може да засегнат неприкосновеността на личния живот и защитата на личните данни на потребителите съобразно приложимото законодателство.

5а.8. Мерките за управление на трафика може да обхващат обработване на лични данни, единствено ако това обработване е необходимо и пропорционално за постигане на описаните цели. Това обработване се извършва в съответствие с Директива 95/46/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и с Директива 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета.

5а.9. Виваком има право свободно да предлага услуги, различни от услугите за достъп до интернет, които са оптимизирани за определено съдържание, приложения или услуги, или комбинация от тях, когато оптимизирането е необходимо, за да се изпълнят изискванията за съдържанието, приложенията или услугите за определено ниво на качество, като в тези случаи информира абонатите за начина, по който могат да се отразят върху услугите за достъп до интернет.

5а.9.1. Виваком има право да предприеме мерки, които могат да засегнат наличността, видимостта, както и достъпността на незаконно съдържание, като например намаляване на видимостта, липсата на възможност за извличане на печалба, блокиране на достъпа или премахване на незаконното съдържание при условията, предвидени в Регламент (ЕС) 2022/2065 на Европейския парламент и на Съвета от 19 октомври 2022 година относно единния пазар на цифрови услуги и за изменение на Директива 2000/31/ЕО (Акт за цифровите услуги).

5а.10. При спор относно качеството на услугата, същото се установява чрез механизмите за наблюдение, одобрени от Комисията за регулиране на съобщенията. Виваком не носи отговорност за влошено качество на услугата, породено от независещи от Виваком обстоятелства.

6. Система за отчитане на сметките на Услугата Vivacom Net

6.1. Начална дата за отчитане на сметки при инженерно инсталиране (т.1.5). Отчитането на сметки ще започне от датата на подписване на констативния протокол по т. 2.4.1, което предполага, че абонатът приема, че Услугата е инсталирана, оборудването е поставено на място и Услугата работи правилно.

6.2. Начална дата за отчитане на сметки при „Инсталирай сам“ пакети

6.2.1. Отчитането на сметки за пакет „Инсталирай сам“ с опция „Takeaway“ (т.1.4), ще

започне от датата на активиране на услугата, но не по късно от 7 (седем) календарни дни след подписване на Заявлението-Договор за ползване на Услугата Vivacom Net.

6.2.2. Отчитането на сметки за пакет „Инсталирай сам“ (т. 1.3) ще започне от датата на активиране на услугата, но не по късно от 7 (седем) календарни дни от подписването на констативния протокол.

6.2.3. Абонатът има право в рамките на този 7 (седем) дневен срок да се свърже с Центъра за обслужване на клиенти на телефон 123 денонощно, 7 (седем) дни в седмицата, за да потърси съдействие. В случай, че Услугата не може да се инсталира дори с помощта на оператор от Центъра за обслужване на клиенти, абонатът трябва да заяви пред Виваком опцията инженерно инсталиране, за да се осигури правилно инсталиране на Услугата. В този случай абонатът заплаща инсталационна цена предвидена в “Спецификация на Vivacom Net услугите и ценова листа” на Виваком за предоставяне на Услугата Vivacom Net.

6.2.4. В случаите, когато Vivacom Net Voice и/или Vivacom Net Eye се заявяват едновременно с Vivacom Net отчитането на сметки за допълнителната услуга Vivacom Net Voice и/или Vivacom Net Eye ще започне едновременно с отчитането на сметки за съответния пакет Vivacom Net.

6.2.5. Отчитането на сметки за допълнителната услуга Vivacom Net Eye за настоящи абонати на услугата Vivacom Net започва от датата на подписване на Приемо- предавателния протокол за получаване на необходимото оборудване за услугата Vivacom Net Eye.

6.2.6. Отчитането на сметки за допълнителната услуга Vivacom Net Eye за нови клиенти на услугата Vivacom Net ще започне от датата на активиране на услугата Vivacom Net, сроковете за които са регламентирани в условия за предоставяне на услугата Vivacom Net.

6.3. Цените, които абонатът дължи са:

6.3.1 Инсталационна цена: единична цена за откриване на Услугата;

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

6.3.3 Месечен абонамент за използване на допълнителни услуги като например допълнителни електронни пощенски кутии за всеки един отчетен период по т.6.5.3;

6.3.4 Стойността на допълнително използваното време или трафик, при активиране на Услуга с ограничение по време или трафик, включен в цената за месечен абонамент. В случаи, когато е предвидено заплащането на допълнително използвано време, абонатът е длъжен да го заплати изцяло, дори и при спор.

6.4. Инсталационна цена—Дължимата инсталационна цена ще бъде заплатена с първата месечна сметка, отчетена след началната дата за отчитане на сметките, посочена по- горе.

6.5. Месечен абонамент

6.5.1. Първа месечна сметка Първата месечна сметка за предоставена Vivacom Net Услуга е дължима през месеца, следващ този, през който е активирана Услугата. С плащането на първата си месечна сметка за Vivacom Net услуги абонатът заплаща:

- инсталационна цена (ако има такава);
- частта от месечния абонамент за предоставената Услуга за дните от датата за начало на отчитане на сметките до края на месеца, през който се активира Услугата;
- пълен абонамент за месеца след активиране на Услугата и пълен месечен абонамент за използвани от абоната допълнителни услуги в това число и цена на допълнително използвано време за месеца на активиране.

6.5.2. 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).

6.5.3. Предоставените услуги се отчитат на следните отчетни периоди в зависимост от датата по т.6.2:

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 срок до 18 (осемнадесет) дни от датата на издаване на сметката/ фактурата.

6.6.2. (Изм., в сила от 13.01.2015 г.) При изрична писмена заявка от Абоната, Виваком може да включи в месечната сметка и задължения по други договори за услуги предоставяни от Виваком, включително извън обхвата на тези Общи условия (фиксирана гласова телефонна услуга, Vivacom TV и др.). В случай че Абонатът заяви, че желае да плати само услугите по отделен договор, чиято цена е включена в общата сметка, Виваком има право да изключи от общата сметка цената на услугите по съответния договор и да ги фактурира в отделна сметка/фактура за срока на съответния договор. В случай, че Абоната не е заявил разделяне на месечните си сметки или не е посочил изрично кое от включените задължения плаща, Виваком може да прекрати предоставянето на услугите, при които е налице просрочено плащане.

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

6.6.4. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Виваком публикува актуална информация за цени на предлаганите услуги, всички действащи тарифни планове, такси за поддръжка, ценови листи на предоставяно оборудване, начини на плащане (разлики в разходите, произтичащи от различните начини на плащане—ако има такива разлики), спецификация на услугата—всички неразделна част от настоящите Общи условия—на официалната си уеб-страница: www.vivacom.bg

6.7. Неплащане

(изм. в сила от 01.09.2023 г.) Ако Абонатът не е заплатил в срок задълженията си към Виваком, в който случай Виваком има право незабавно да ограничи услугите, като предостави подходящ допълнителен срок за изпълнение не по-кратък от 30 дни, след изтичането на който договорът може да бъде прекратен, ако Абонатът не е платил задължението в предоставения допълнителен срок. При незаплащане на дължимите суми в определените за това срокове, абонатът дължи лихва за забава в размер на 1/365-та част от 9 процента от размера на неплатените в срок задължения, за всеки един ден закъснение

след срока за плащане, до датата на окончателното плащане. Лихвите при забавено плащане на задълженията за плащане на услугите се включват в издадените първични счетоводни документи на отделен ред преди сумата за плащане.

6.8. Промяна на цените

6.8.1. (Изм. в сила от 01.09.2023 г.) Виваком може да променя цените на предоставените услуги като уведоми засегнатите потребители поне 1 (един) месец преди влизане на промяната в сила. В случай че Виваком увеличи цените на предоставяните услуги, потребителите, за които се отнася увеличението, имат право в срок от 1 (един) месец, считано от датата на уведомлението от Виваком, писмено да прекратят без неустойки съответния договор.

6.8.1.2. Ако в горепосочения срок абонатът не изпрати предизвестие до Виваком, че не е съгласен с промяната на цените, тази промяна автоматично влиза в сила след изтичането на срока посочен в т.6.8.1.

6.8.2. (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. 6.8.2.

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.

7. Промяна на ползваната Услуга Vivacom Net

7.1. Промяна от един вид Услуга към друг

Абонати, които вече използват Услуга Vivacom Net и желаят да използват друг вид Услуга, посочена в тези Общи условия, могат да го направят само веднъж на всеки три месеца като сключат нов договор, който е безсрочен, за 12 (дванадесет) или 24 (двадесет и четири)

месеца, в зависимост от избраната в Заявлението-Договор опция, и се съгласяват с настоящите Общи условия. Виваком се съгласява да предостави избраната от абоната нов вид Услуга, в случаите когато това е възможно. 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, клиентът дължи допълнителна еднократна цена, според Спецификация на Vivascom Net услугите и ценова листа. Абонатът може да прекрати Договора за Услугата Vivascom Net Voice по всяко време като подаде във Виваком писмено предизвестие за прекратяване. Виваком прекратява предоставянето на Услугата в срок от 30 (тридесет) дни от получаване на горепосоченото писмено предизвестие. За избягване на всякакво съмнение абонатът има право, да прекрати ползването на услугата Vivascom Net Voice и/или услугата Vivascom Net Eye, без да прекратява ползването на услугата Vivascom Net. Абонатът заявява това си желание като подава писмено предизвестие за прекратяване на Договора в частта относно услугата Vivascom Net Voice.

7.2. Преместване на адреса, на който се ползва Услугата (Изм., в сила от 13.01.2015 г.) В случаите, когато абонатът желае да премести ползването на Услугата на нов адрес или друг телефонен пост, това е допустимо само със съгласие на Виваком, като се дължи цена за инженерно инсталиране.

В случаите, когато абонатът желае да прекрати ползването на Услугата поради промяна на адреса си, се прилагат последиците от предсрочно прекратяване на договора по инициатива на абоната при условията на т. 8.4.

7.3. Промяна на срока на Договора (Изм. в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът може да промени срока на Договора си с Виваком след изтичане на определения първоначален минимален 12- или 24- месечен срок на ползване на услугата. Договорът с абоната може да бъде продължен с нов минимален срок само с изричното писмено съгласие на абоната.

7.4. Заместване на страна по Договора

Без предварително писмено съгласие за това от другата страна, никоя страна няма право да прехвърля всички или дори само отделни свои права и задължения по договора за ползване на Vivascom Net услуги. Прехвърлянето на всички или отделни права и задължения по този договор в рамките на предприятие, към което Виваком принадлежи, или на организация-правоприемник по силата на сливане или вливане, не изисква съгласието на другата страна.

8. Прекратяване на 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 във Виваком 30-дневно писмено предизвестие за прекратяване преди изтичането на първоначално уговорения между страните срок или срокът, за който е продължен Договорът (при условията предвидени в т. 3.4.1. от Общите условия). В този случай абонатът заплаща на Виваком сумата определена по реда на т.8.4 Виваком прекратява предоставянето на Услугата в срок от 30 (тридесет) дни от получаване на горепосоченото писмено предизвестие.

8.1а. Абонатът има право да прекрати договора без да дължи неустойки с писмено

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

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

8.3. Отговорност за неизпълнение

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

8.3.2. Виваком не отговаря пред абоната за:

а. Липса на умения от страна на абоната да използва Услугата и да извърши инсталация, когато е избрал Услугата Vivacom Net „Инсталирай сам“, Vivacom Net Voice или Vivacom Net Eye;

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

в. Щети и други вредоносни резултати, причинени от лошо или неправилно поддържане или експлоатация от страна на абоната на хардуера и софтуера на Виваком;

г. Повреди по съединителните линии или комутируемата телефонна мрежа, които правят технически невъзможно предоставянето на Услугата;

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

е. Виваком не носи отговорност за наличието или неналичието на запис от IP камерата, в случай че абонатите има сключен договор за услугата Vivacom Net Eye.

8.3.3. При временно спиране на Услугата поради аварийни ремонти на мрежата или поради настъпване на обстоятелствата по т. 5.4.6, продължили повече от срока за отстраняване по т. 5.3, за което Виваком е изцяло 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 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 избрания със Заявлението-Договор срок на ползване

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

8.6.1. При взаимно съгласие на двете страни;

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

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

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

8.6.5. Ликвидация или обявяване в несъстоятелност на една от страните по Договора, считано от датата на влизане в сила на съответното решение; 8.6.6. (Изм. в сила от 29.03.2012 г.)

8.6.6. (Изм. в сила от 01.09.2023 г.) Едностранно от Виваком, ако Абонатът не е заплатил в срок задълженията си към Виваком, в който случай Виваком има право незабавно да ограничи услугите, като предостави подходящ допълнителен срок за изпълнение не по-кратък от 30 дни, след изтичането на който договорът може да бъде прекратен, ако Абонатът не е платил задължението в предоставения допълнителен срок., включително в случаите на Vivasom Net „Инсталирай сам“;

8.6.7. (Изм. в сила от 01.09.2023 г.) Едностранно, при констатирани нарушения на договорни задължения от страна на Абоната към Виваком, в случай че Абонатът не е преустановил нарушението в подходящ срок, посочен от Виваком.;

8.6.8. Едностранно, с писмено уведомление от страна на Виваком, при липса на техническа

възможност за предоставяне на Услугата. Виваком ще уведоми абоната за прекратяване на Договора като посочи причината за липса на техническа възможност;

8.6.9. (Изм. в сила от 01.09.2023 г.) Едностранно, при предоставяне на неверни данни, на подправени документи или на документи с невярно съдържание, в резултат на което Абонатът не може да бъде надлежно идентифициран или в случай че Абонатът не е отстранил нарушението в подходящ срок, посочен от Виваком.

8.6.10. 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.

8.6.11. 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;

8.6.12. Едностранно, без предизвестие от страна на Виваком при закриване или преместване на телефонен пост, използван за предоставяне на Услугата.

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

- абонатът изрично не е заявил писмено желание договърът да влезе в сила незабавно;
- при подписване на договора, Виваком 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 Виваком, в който договърът е подписан, респективно при търговския представител, подписал договора от страна на Виваком. А в случай, че услугата е била заявена 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 непостигане на съгласие—или от Арбитражния съд за търговски и потребителски спорове към Сдружение „Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове”, гр. София при условията на неговия Правилник, или от съответния държавен съд при условията на ГПК, по избор на ищеца (страната, поискала решаване на спора). В случай, че ищецът подаде исквата си молба пред Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове към Сдружение „Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове”, гр. София, страните се съгласяват спорът да се реши еднолично от арбитър от списъка на арбитрите, като арбитърът ще се определи от Председателя на арбитражния съд.

9.1а. (Изм. в сила от 01.08.2016 г.) Дейността на Виваком попада в обхвата на дейност на Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения – адрес: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А, интернет страница www.kzp.bg, e-mail: adr.els@kzp.bg. Ако спор, отнесен към Виваком, не е разрешен, абонатът може да потърси съдействие от помирителната комисия. Когато спорът се отнася до договори за онлайн продажби или услуги, съдействие за решаването му може да се получи от Електронната платформа за онлайн решаване на потребителски спорове: <http://ec.europa.eu/odr>. Виваком не се ангажира да ползва посочените органи.

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

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

10. (в сила от 10.05.2021 г.) ЖАЛБИ, МОЛБИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

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

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

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

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

10.5. Жалбите на потребители относно правото им на достъп до интернет се подават, разглеждат и решават в съответствие с Процедурата за разрешаване на случаите на жалби на крайни потребители относно правото на достъп до интернет, достъпна на www.vivacom.bg.

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

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

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

три имена, единен граждански номер и адрес, а за чуждестранни лица - личен номер; информация, необходима за допълнителната идентификация на Абоната, когато индивидуалният договор се сключва неприсъствено; данни за вида, номера, датата, мястото и органа на издаване на представения личен документ, с който се идентифицира Абонатът;

11.1.2. данни за контакт с Абоната по електронен път; освен за връзка с Абоната, 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 Абонат безвъзмездно и по лесен начин да изрази несъгласие в момента на сключване на индивидуалния договор и след това;

11.1.3. други данни, необходими за предоставяне на услугите.

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

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

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

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

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

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

Информираност във връзка с обработването на личните му данни;

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

Коригиране на личните му данни, ако са неточни;

Изтриване на личните му данни;

Ограничаване на обработването на личните му данни;

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

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

11.6. Виваком поддържа и предоставя на Абонатите – физически лица – пълна и актуална информация във връзка с обработването на лични данни на Абонатите – физически лица – в Политиката за поверителност и защита на личните данни, обработвани във „Виваком България“ ЕАД при и по повод предоставянето на електронни съобщителни услуги (“Политика”), публикувана на интернет страницата на дружеството, секция Лични данни. Виваком се задължава да публикува на интернет страницата си актуалното съдържание на Политиката при всяко нейно изменение. В Политиката са описани:

категориите лични данни, както и съответните цели за тяхното обработване;

правните основания за обработване на лични данни;

информация за източника на личните данни – в случай че Виваком получава данни от трети лица;

съществуването на автоматизирано вземане на решения, включващо профилиране;

сроковете за съхранение на лични данни или критериите за тяхното определяне;

получателите или категориите получатели на лични данни;

координатите за връзка с Виваком и определеното от него длъжностно лице по защита на данните;

условията и начините за упражняване на правата по ОРЗД, в това число за правото на жалба до КЗЛД;

друга информация, предвидена в ОРЗД.

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

Директор „Продукти и услуги“