

(в сила от 01.01.2025 г.)

Настоящите Общи условия за предоставяне на Услугата Vivacom WiFast са изготвени от Виваком България ЕАД (Виваком, Vivacom), 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.

Договорът на Виваком с Потребителя/Абоната за предоставяне на Услугата Vivacom WiFast (наричан по-долу за краткост „Договор“) включва:

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

Настоящите Общи условия, част от Договора за предоставяне на Услугата Vivacom WiFast („Услугата“), уреждат условията, при които потребителите/абонатите сключват Договор с Виваком за предоставянето на достъп до ИНТЕРНЕТ чрез Vivacom WiFast, както и необходимата поддръжка и профилактика на предоставената Услуга. Други услуги освен Vivacom WiFast, предоставяни по безжичен стандарт 802.11 – Vivacom WiFast, не са предмет на настоящите Общи условия. Общите условия и измененията им влизат в сила в 30-дневен срок от датата на публикуването им на уеб страницата на Виваком [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg). Освен ако изрично не е обявено друго, Общите условия са неразделна част от индивидуалния договор между Виваком и Потребителя/Абоната и стават задължителни за него от датата на влизане в сила на индивидуалния договор. Тези Общи условия се прилагат и за заварените крайни потребители/абонати, които към датата на влизането им в сила ползват предоставяните услуги. В срок до един месец след влизане в сила на тези Общи условия или на техни изменения, потребителите/абонатите, които не са съгласни с Общите условия или измененията, имат право да поискат прекратяване на индивидуалния 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 потребителите/абонатите. Посоченото правило не се прилага, когато промените произтичат от приложимото законодателство или от акт на Комисията за регулиране на съобщенията, както и в случаите, в които измененията не засягат услуги, ползвани от Потребителя/Абоната. Виваком уведомява крайните потребители/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: [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg). Измененията в Общите условия влизат в сила по реда, предвиден в Закона за електронните съобщения. Заявлението/Договор за ползване на Vivacom WiFast Услуга се подписва от оторизиран служител на Виваком или оторизиран дистрибутор на Виваком и се предоставя на Потребителя/ Абоната. Vivacom WiFast Услуги: Параметрите на Vivacom WiFast услугите и техните цени са описани в Спецификация на Vivacom WiFast услугите и ценова листа, които са неразделна част от настоящите Общи условия и имат обвързваща сила за страните по Договора.

1. Заявяване и инсталиране на Услугата

1.1. Заявяване

Потребителят/Абонатът подписва Заявление/Договор по образец на Виваком, в което се

определят видът и срокът на Услугата, избрани от Потребителя/Абоната и други специфични условия за предоставяне на Услугата. Заявлението/Договор за ползване на Vivacom WiFast Услуга се попълва и подписва от оторизиран служител на Виваком или оторизиран дистрибутор на Виваком. Услугата Vivacom WiFast може да бъде заявена по телефона или чрез интернет страницата на Виваком. В случай, че Заявлението/Договор се попълни в магазин на Виваком или оторизиран дистрибутор, Потребителят/Абонатът го подписва на място в магазина, където се заявява услугата. При доставка на оборудването и инсталиране на услугата, когато тя е заявена по телефон или чрез интернет страницата на Виваком, Потребителят/Абонатът подписва Заявка/ Договор в момента на инсталиране на услуга от специалист на Виваком.

## 1.2. Срок за инсталиране

1.2.1. Виваком ще положи всички усилия, за да предостави заявената Услуга на Потребителя/Абоната в най-кратък срок. Срокът за инсталиране на Услугата е до 10 (десет) календарни дни от датата на подписване на Заявлението/Договор за ползване на Услугата Vivacom WiFast или от заявяването на Услугата през оператор или интернет страницата на Виваком.

1.2.2. При инсталиране на услугата Vivacom WiFast се подписва констативен протокол, удостоверяващ началото на ползване на услугата. В случай, че услугата не бъде активирана в срок, договорот се прекратява, без никоя от страните да дължи неустойки на другата страна.

## 1.3. Инсталиране на Услугата

Виваком ще изпрати свой технически специалист в уговореното време на адреса, посочен от Потребителя/Абоната, като специалистът при пристигане ще се легитимира със служебна карта. Потребителят/Абонатът е длъжен да съгласува с етажната собственост право за извършване на инсталационни дейности и достъп на техническото лице до поставеното от Виваком оборудване, и адресът на който трябва да се инсталира услугата. С цел предоставяне на услугата при инженерното инсталиране специалистът извършва прокарване на кабелна връзка от оборудването на Виваком до заявената от Потребителя/Абоната точка в имота. Специалистът конфигурира само предварително заявения брой и вид Услуги. 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. Преди да напусне адреса, специалистът трябва да покаже на Потребителя/Абоната как работи инсталираната Услуга. При инженерното инсталиране на Услугата инженерът се задължава да не уврежда помещенията на Потребителя/Абоната, както и движимите вещи, намиращи се в тях.

## 2. Предварителни задължения на Потребителя/Абоната

2.1. Предоставяне на информация Потребителят/Абонатът предоставя на Виваком достоверна информация и необходимите документи преди подписването на Заявлението/Договор за ползване на Услугата Vivacom WiFast. 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. Констативен протокол за предоставяне на услугата и техническото оборудване

2.2.1. Потребителят/Абонатът следва да бъде на разположение или да осигури присъствието на упълномощено в писмена форма лице, което да подпише констативен протокол за инсталиране на Услугата, на адреса, където ще бъде инсталирана услугата Vivacom WiFast, както и Заявление/Договор за ползване на Услугата Vivacom WiFast в

случаите, когато Услугата е заявена през оператор или през интернет.

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

2.2.3. Когато Потребителят/Абонатът или упълномощено от него лице не е осигурило достъп на инженер на Виваком за инсталиране на Услугата в уговореното за това време, Договорът не поражда действие и Виваком се освобождава от задълженията по него.

2.2.4. Когато Потребителят/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, Потребителят/Абонатът дължи заплащане на инсталационна цена.

2.3. Ограничения при ползването на Услугата

Услугата, предоставяна от Виваком, позволява достъп до Интернет на крайни Потребители/Абонати – частни и бизнес клиенти–и не е подходяща, нито позволява препродажба или предоставянето ѝ по търговски начин на трети лица. Потребителят/Абонатът се задължава да не препродава или предоставя под каквато и да е форма Услугата на трети лица.

3. Срок на Договора и влизане в сила

3.1. Договорът за ползване на Услугата Vivacom WiFast влиза в сила в срок 7 (седем) календарни дни, считано от подписването му, освен ако Потребителят/Абонатът не е заявил изрично писмено желание договорът да влезе в сила незабавно.

3.1.1. Виваком има право да откаже да сключи индивидуален Договор за ползване на услугата Vivacom WiFast с Потребител/Абонат, който не е заявил писмено изричното си съгласие Договорът да влезе в сила незабавно след подписването му, в случай, че съгласно условията на индивидуалния договор Виваком предоставя крайно устройство.

3.1.2. В определения 7-дневен срок Потребителят/Абонатът има право едностранно да прекрати договора, без да дължи неустойки.

3.2. Срокът на договора между Потребителя/Абоната и Виваком започва да тече и Потребителят/Абонатът дължи заплащане за предоставяне на Услугата Vivacom WiFast от датата на подписване на Констативния протокол по т. 2.3.

3.3. Потребителят/Абонатът е съгласен да използва и заплаща Услугата Vivacom WiFast, в зависимост от избраната със Заявлението/Договор за ползване на Услугата Vivacom WiFast опция–безсрочен договор или договор за ползване на услугата за срок от 12 (дванадесет) или 24 (двадесет и четири) месеца, считано от датата на подписване на Констативния протокол по т. 2.3.

3.4. В случай, че в Договора не е посочено друго, след изтичане на изборния със Заявлението/Договор срок, същият се счита продължен за неопределен период от време, докато една от страните не уведоми другата с едномесечно писмено предизвестие за намерението си да прекрати ползването на Услугата преди изтичане на първоначално уговорения срок или съответния срок, за който е продължен Договорът.

3.4.1. Договорът може да бъде продължен с нов срок само при наличието на изрично писмено съгласие от страна на Потребителя/Абоната.

3.5. Виваком може да уведоми Потребителя/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

За да бъде използвана Услугата, не се изискват допълнителни устройства. В случай, че Потребителят/Абонатът е закупил допълнително устройство от Виваком за безжичен достъп и желае да му се направят техническите настройки от инсталатора на услугата, Потребителят/Абонатът трябва да осигури електрическо захранване за устройството.

## 5. Задължения на страните след инсталиране на Услугата

### 5.1. Промяна в предоставените данни

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

### 5.2. Неизправности при предоставяне на Услугата

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

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

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

5.3.2. Повреда или смущения в мрежата до отстраняване на повредата или смущението и/или спиране на електрическото захранване на регионалната или национална електрическа мрежа до възстановяване на захранването;

5.3.3. при заместване или отстраняване на повреди в оборудването, предоставено от Виваком, от страна на Потребителя/Абоната;

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

5.3.5. Когато Потребителят/Абонатът ползва Услугата по начин, който затруднява или пречи на нормалната работа на други потребители/абонати на Виваком или им причинява вреди;

5.3.6. Когато Интернет услугата не е достъпна от мрежата на Виваком до осигуряване на такъв достъп;

5.3.7. (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;

5.3.8. Когато Потребителят/Абонатът предоставя Услугата на трети лица или извърши друго нарушение на ограниченията по т. 2.3 от тези 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 предоставените приложения или услуги и използваните крайни устройства. Извън това, Виваком може да прилага разумни (прозрачни, недискриминационни и пропорционални, основани на обективно различни технически изисквания за качество на услугите на специфични категории трафик) мерки за управление на трафика, включително, но не само:

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

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

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

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

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

В тези мерки не се включва наблюдение на 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 Потребителите/Абонатите за начина, по който могат да се отразят върху

услугите за достъп до интернет.

5a.10. При спор относно качеството на услугата, същото се установява чрез 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 WiFast

### 6.1. Начална дата за отчитане на сметки

Отчитането на сметки ще започне от датата на подписване на констативния протокол по т. 2.3., което предполага, че Потребителят/Абонатът приема, че Услугата е инсталирана, оборудването (ако има такова) е поставено на място и Услугата работи правилно.

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

#### 6.2.1 Месечен абонамент за използване на Услугата;

#### 6.2.2 Месечна цена за използване на допълнителни услуги (ако такива са заявени).

### 6.5. Месечен абонамент

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

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

6.5.2. Втора месечна сметка Втората и следващите месечни сметки ще включват пълен месечен абонамент за Услугата и цена за допълнителни услуги (ако такива са заявени).

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. Потребителят/Абонатът е длъжен да заплати всички дължими суми в определените в издадената от Виваком сметка/фактура 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 Потребителя/Абоната, посочени тук, ще се счита за извършено на датата на получаване на пълната сума, посочена в сметката/ фактурата на Потребителя/Абоната, в касите на Виваком или след заверяването с тази сума на банковата сметка на Виваком. Частични плащания не се считат за изпълнение на задълженията на Потребителя/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.) В случай, че Потребителят/Абонатът не е платил за Услугата след определената за плащане дата, Vivasom известява Абоната за факта на забавянето и му предоставя допълнителен срок за плащане не по-кратък от 30 дни. След изтичането на този срок, ако Абонатът не е заплатил, Виваком може да спре да предоставя Услугата. При незаплащане на дължимите суми в определените за това срокове, Потребителят/Абонатът дължи лихва за забава в размер на 1/365-та част от 9 процента от размера на неплатените в срок задължения, за всеки един ден закъснение след срока за плащане, до датата на окончателното плащане. Лихвите при забавено плащане на задълженията за плащане на услугите се включват в издадените първични счетоводни документи на отделен ред преди сумата за плащане.

#### 6.8. Промяна на цените

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

6.8.1. Виваком ще уведомява Потребителя/Абоната като публикува промяната на цените на Уеб страницата си [www.vivasom.bg](http://www.vivasom.bg) в срок от 1 (един) месец преди влизането им в сила, като:

6.8.1.1. В този случай Потребителят/Абонатът има право да изпрати писмено предизвестие за прекратяване ползването на Услугата, преди новите цени да влязат в сила;

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

#### 7. Промяна на ползваната Услуга Vivasom WiFast

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

Освен когато индивидуален договор предвижда различен ред, потребители/абонати, които желаят да променят предоставяната услуга от Vivasom WiFast към друг вид услуга, могат да го направят само веднъж в рамките на един отчетен период, като Виваком се съгласява да предостави избраната от Потребителя/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 Потребителя/Абоната може да бъде поискана допълнителна еднократна цена, според Спецификация на Vivasom WiFast услугите и ценова листа. При всички случаи на промяна, такава е допустима само след пълното погасяване на всички дължими суми по този или други договори между потребителя и Виваком.

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

В случаите, когато Потребителят/Абонатът желае да премести ползването на Услугата на нов адрес, това е допустимо само с писменото съгласие на Виваком, като се дължи допълнителна цена за инсталиране. В случаите, когато Потребителят/Абонатът желае да прекрати ползването на Услугата по време на минималния договорен срок на Договора поради промяна на адреса за предоставяне на услугата, Потребителят/Абонатът е длъжен да заплати всички задължения във връзка с едностранно предсрочно прекратяване на Договора.

##### 7.3. Промяна на срока на Договора

Потребителят/Абонатът може да промени срока на Договора си с Виваком след изтичане на

определения първоначален срок в Договора, освен ако промяната е за по-дълъг срок, за което Потребителят/Абонатът подписва ново Заявление/Договор за ползване на Услугата Vivacom WiFast за съответния по-дълъг срок.

## 8. Прекратяване на предоставянето на Услугата

8.1. Предизвестие за прекратяване на предоставянето на Услугата Потребителят/Абонатът може да иска прекратяване на предоставянето на Услугата, без да обосновава причините за това, като заяви пред Виваком с писмено известие, поне един месец предварително, желанието си за прекратяване. Виваком прекратява предоставянето на Услугата веднага след изтичане на срока на горепосоченото писмено предизвестие. В случай, че Потребителят/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 в т.3.4.1 по-горе), Потребителят/Абонатът заплаща на Виваком неустойка, определена по реда на т. 8.4 от настоящите Общи условия.

8.1а. (Изм. в сила от 01.08.2016 г.) Потребителят/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. Потребителят/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 Всички допълнителни устройства/оборудване за ползване на услугата, ако такива са предоставени на Потребителя/Абоната от страна на Виваком, остават собственост на дружеството. При прекратяване на договора Потребителят/Абонатът се задължава да предаде оборудването/допълнителните устройства на упълномощен представител на Виваком. За предаването се подписва приемо-предавателен протокол. Потребителят/Абонатът заплаща липсващо или повредено оборудване по цени от Ценовата листа на Виваком, предоставена на сайта на компанията, при отчитане степента на амортизация.

## 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 Потребителя/Абоната за:

а. Липса на умения от страна на Потребителя/Абоната да използва Услугата;

б. Претенции от трети лица срещу Потребителя/Абоната при и по повод ползване на Услугата;

г. Повреди по мрежата за пренос на Интернет услугата, които правят технически невъзможно предоставянето на Услугата, както и за всички други случаи при които прекъсването на достъпа до Интернет 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 Потребителите, както и използването на Услугата за незаконни цели по какъвто и да е начин или извършването на незаконни действия чрез Услугата.

8.3.3. При временно спиране на Услугата поради аварийни ремонти на мрежата или поради настъпване на обстоятелствата по т. 5.3.6, продължили повече от срока за отстраняване по т. 5.2, за което Виваком е изцяло отговорно, месечният абонамент, дължим от



Потребителя/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 Потребителят/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 Потребителя/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

Потребителят 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, т.8.6.2, т.8.6.3, т.8.6.4, т.8.6.8 и т.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 се допуска само при следните обстоятелства:

8.6.1. При взаимно съгласие на двете страни;

8.6.2. При настъпване на обстоятелства от непреодолима сила съгласно чл. 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 Потребителя/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 Vivacom при неизпълнение на задължението на Абоната за плащане в допълнително предоставения по т. 6.7.срок;;

8.6.7. (изм. в сила от 01.09.2023 г.) Едностранно от страна на Vivacom, в случай, че Абонатът не е отстранил нарушението на някое от другите си задължения в подходящ срок, посочен от Vivacom;

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

8.6.9. Едностранно от страна на Потребителя/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 Потребителят/Абонатът не желае да продължи ползването на Услугата, в който случай съответните клаузи от настоящите Общи условия са приложими.

## 9. Общи положения

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

9.2. 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 взаимно изгодни споразумения, а при непостигане на съгласие – от Арбитражния съд за търговски и потребителски спорове към Сдружение „Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове“, гр. София при условията на неговия Правилник, или от съответния държавен съд при условията на ГПК, по избор на ищеца (страната, поискала решаване на спора). В случай, че ищецът подаде исквата си молба пред Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове към Сдружение „Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове“, гр. София, страните се съгласяват спорът да се реши еднолично от арбитър от списъка на арбитрите, като арбитърът ще се определи от Председателя на арбитражния съд.

9.2а. (Изм. в сила от 01.08.2016 г.) Дейността на Виваком попада в обхвата на дейност на Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения – адрес: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А, интернет страница [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg), e-mail: [adr.els@kzp.bg](mailto:adr.els@kzp.bg). Ако спор, отнесен към Виваком, не е разрешен, Потребителят/Абонатът може да потърси съдействие от помирителната комисия. Когато спорът се отнася до договори за онлайн продажби или услуги, съдействие за решаването му може да се получи от Електронната платформа за онлайн решаване на потребителски спорове: <http://ec.europa.eu/odr>. Виваком не се ангажира да ползва посочените органи.

9.3. Тълкуването на Договора между страните ще се извършва при следния ред на предпочитание: Заявлението/Договор за ползване на Услугата Vivascom WiFast, констативен протокол за предоставяне Услугата, заявки за предоставяне на допълнителни услуги към Услугата Vivascom WiFast (ако има такива), Общи условия за предоставяне на Услугата Vivascom WiFast, като при няколко документа от един и същ вид, предимство ще имат клаузите от документите с по-късна дата.

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

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

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.vivascom.bg](http://www.vivascom.bg) или в удобен за него магазин на дружеството. При разглеждане на оплакването за технически проблем и за целите на отстраняването на установен такъв, Виваком извършва дистанционни проверки, консултации и посещения на място при необходимост.

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

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

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

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

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

При и по повод сключването и изпълнението на индивидуален договор с потребител, който е физическо лице, Vivacom 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, Vivacom 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 - Vivacom 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 Vivacom 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 Vivacom 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.  
Vivacom 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 [vivacom.bg](http://vivacom.bg), като при всяко изменение на Политиката Vivacom 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 Vivacom 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 Vivacom и определеното от него длъжностно лице по защита на данните;  
условията и начините за упражняване на правата по ОРЗД, в това число за правото на жалба до КЗЛД;  
друга информация, предвидена в ОРЗД.

Директор „Продукти и услуги“