

# Допълнение към общите условия

## във връзка с правила и мерки относно достъп до отворен Интернет

В изпълнение на изискванията на Регламент (ЕС) 2015/2120 на Европейския Парламент и на Съветът на Европейския съюз от 25.11.2015 г. за определяне на правила и мерки относно достъп до отворен Интернет, фирма Нет3Х ООД, в допълнение към Общите условия декларира следното:

Фирма Нет3Х ООД третира еднакво целия трафик при предоставяне на услуги за достъп до Интернет без дискриминация, ограничения и намеса, независимо от подателя, получателя, съдържанието, до което е получен достъп или което е разпространено, предоставените или използвани приложения или услуги и използваните крайни устройства.

При спазване на всички нормативни изисквания на вътрешното законодателство и правото на ЕС, фирма Нет3Х ООД може да прилага разумни мерки за управление на трафика при спазване на принципите на прозрачност, недискриминационност, пропорционалност, съгласно Регламент (ЕС) 2015/2120 от 25.11.2015 г.

За удобство по-долу в текста фирма Нет3Х ООД ще се нарича „ДОСТАВЧИК”, крайните клиенти на фирмата „ПОТРЕБИТЕЛ”, а комуникационната мрежа на ДОСТАВЧИКА – „МРЕЖА”.

### **1.Предлагани скорости.**

Скоростта и качеството на услугите за достъп до Интернет зависят от типа технология, вида на ползваното крайно устройство, натовареността на МРЕЖАТА, едновременното ползване на услугата от няколко устройства на ПОТРЕБИТЕЛЯ, архитектурни и географски особености и други.

Обявената в ценовата листа и договорена с ПОТРЕБИТЕЛЯ скорост на достъп не е гарантирана, а максимално технически достижима – според избрания тарифен план.

Мерки за управление на трафика се прилагат от ДОСТАВЧИКА относно скоростта на достъп до Интернет – основани на обективно различните параметри за скорост при различните видове тарифи, като ограниченията касаят само максимално достижимата скорост, според избрания тарифен план.

ДОСТАВЧИКЪТ не ограничава по никакъв начин ПОТРЕБИТЕЛЯ от към реализиран обем трафик, също така не предлага специализирани услуги, които да влияят на достъпа му до Интернет.

Указаните в договора скорости са за download от Българското Интернет пространство (bg peering), скоростта до международния Интернет за download е възможно да варира между 25% и 100% от скоростта на Българския трафик – в зависимост от комуникационната свързаност към някои ресурси намиращи в международното Интернет пространство, както и на моментни натоварвания в МРЕЖАТА. Скоростите за upload, както за Българския така и за международния трафик е до 50 % от скоростта на download.

При услуга с рекламирани скорости като “максимално достижими”, на “сваляне” (download), “качване” (upload), в Mbps:

- Максимална скорост - 95% от рекламираните скорости ;
- Минимална скорост - 5% от рекламираните скорости ;
- Обичайно налична скорост – 80% от рекламираните скорости.

### **2. Управление на трафика.**

ДОСТАВЧИКЪТ изпълнява стриктно законодателните актове на Европейския Съюз 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 ДОСТАВЧИКА спира достъпа до съдържание, при условия, че публикуваната информация подлежи на санкции, съгласно действащото законодателство.

ДОСТАВЧИКЪТ не дава предимства по отношение на скорост или други качествени параметри на достъп до различно съдържание. Дори и в аварийен режим, като следствие на настъпили повреди или временно ограничение на капацитета на МРЕЖАТА и предприети мерки за запазване на максимално голям брой работещи услуги за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, отделни доставчици на съдържание, приложения или услуги по никакъв начин не се приоритизират. В същото време всеки ПОТРЕБИТЕЛ на услугите за достъп до Интернет, предоставяни от ДОСТАВЧИКА е длъжен да не зарежда, съхранява, използва, разпространява или предава файлове, програми или каквито и да е други материали, съдържащи непозволена информация, компютърни вируси, програми за отдалечен достъп („троянски коне”), нежелана поща (“spam”) или материали, насочени към преодоляване, компрометиране или затрудняване дейността на компютри, компютърни информационни системи, комуникационни мрежи и други. В тези случаи ДОСТАВЧИКА има право да прекрати услугата за достъп до Интернет на ПОТРЕБИТЕЛЯ или дори договора за достъп до Интернет.

2.1. Възможни са налагане на мерки за управление на трафика в следните случаи:

2.1.1. За изпълнение на нормативни актове, актове на държавни органи, съдебни органи и други публични органи, правото на ЕС, действащо на територията на Република България, както и при спазване на законодателни мерки;

2.1.2. За запазване сигурността и целостта на МРЕЖАТА, крайните устройства и предоставяните услуги, блокиране на достъп за ПОТРЕБИТЕЛИ към вътрешни модули (възли) на МРЕЖАТА, без това да се отразява на ползваните от него услуги от и към Интернет пространството;

2.1.3. За предотвратяване на предстоящо претоварване на МРЕЖАТА и смекчаване на последствията от извънредни или временни претоварвания на МРЕЖАТА, когато това претоварване е временно или при изключителни обстоятелства. В тези случаи достъпът на групи ПОТРЕБИТЕЛИ може да бъде кратковременно ограничен и/или затруднен, до отпадане на необходимостта от ограничението.

2.1.4. За ограничения по отношение на достъпа до и/или ползването на услуги във връзка с изрично заявени от ПОТРЕБИТЕЛЯ условия или допълнителни услуги (например ограничаване на достъпа до Интернет в определени часове от денонощието).

Еквивалентните категории трафик на данни в посочените случаи се третират еднакво. Според състоянието на отделни компоненти на МРЕЖАТА е възможно временно да се забави или блокира трафикът на отделен ПОТРЕБИТЕЛ или група ПОТРЕБИТЕЛИ. Това се разглежда като аварийно състояние, което се отстранява от ДОСТАВЧИКА в срок, регламентиран в договора с ПОТРЕБИТЕЛЯ.

ДОСТАВЧИКЪТ идентифицира ПОТРЕБИТЕЛЯ по Интернет адрес (или потребителско име с парола), имена и адрес на местоживеене и телефон, вписани при сключване на договора за доставка на Интернет. Действията на ДОСТАВЧИКА по управление и поддържане на МРЕЖАТА не засягат личния живот на ПОТРЕБИТЕЛЯ. Случаите на необходим физически достъп до жилището/офиса на ПОТРЕБИТЕЛЯ от страна на упълномощени лица на ДОСТАВЧИКА се извършват след предварителна уговорка с ПОТРЕБИТЕЛЯ за това. Поверителността на съобщенията и личните данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ се съблюдают в съответствие със закона.

### **3.Последствия за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в случай на ограничение на скоростта, обема и/или други параметри на услугите.**

ДОСТАВЧИКЪТ не ограничава броя на крайни устройства на ПОТРЕБИТЕЛЯ, свързани в обекта на ПОТРЕБИТЕЛЯ, но ПОТРЕБИТЕЛЯ следва да има предвид възможно намаляване на скоростта при едновременен трансфер на данни през повече от едно крайно устройство – възможно е дори изцяло спиране на връзката до Интернет на останалите ПОТРЕБИТЕЛСКИ устройства, ако едно от устройствата на ПОТРЕБИТЕЛЯ използва цялата скорост, например в случаи на сваляне на файлове с торент клиент. В договора срещу всяка тарифа сме указали препоръчителния брой крайни устройства (броя не е задължителен). Скоростта на изтегляне на данни зависи от източника и може да бъде различна – възможно е дори да се получи провал при изтеглянето, без това да е в резултат на въздействие от страна на ДОСТАВЧИКА.

3.1.Последствията за крайните ПОТРЕБИТЕЛИ при ограничаване на трафика могат бъдат някои от следните:

3.1.1.При достигане на ограниченията по скорост на съответния тарифен план е възможно влошаване на възпроизвеждането на онлайн видео и други услуги, без това да е резултат на въздействие от страна на ДОСТАВЧИКА;

3.1.2.Пълно блокиране достъпа до определено съдържание, приложения и услуги – във връзка с изброените причини в т.2.1.;

3.1.3.Временно ограничение в скоростта, обема и други параметри на качеството, включително относно достъпа до определено съдържание, приложения и услуги, като в някои случаи е възможно да се приложи пълно блокиране на достъпа в направлението/направленията (в случай на DDoS или причините в т.2.1.), обект на Кибератаката. Мерките се прилагат до момента, в който бъде неутрализирана Кибератаката;

3.1.4.Временно ограничение в скоростта, обема и други параметри на качеството, включително относно достъпа до определено съдържание, приложения и услуги, които се намират в направлението, обект на временно претоварване, свързано с непредвидими и неизбежни случаи предизвикани от технически неизправности - аварии.

### **4. Правна защита.**

Всяко значително, непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните показатели на услугата за достъп до Интернет (скорост и други параметри за качество), договорени с ДОСТАВЧИКА, следва да се счита за несъответствие. Механизмът за наблюдение на съответствието се одобрява от КРС. При установено несъответствие ДОСТАВЧИКА може да възстанови на ПОТРЕБИТЕЛЯ част от месечния абонамент, пропорционален на периода и услугата, през който е било налице неизпълнение на договорените нива за качество. Такова право имат само ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, сключили или подновили договори за електронни съобщителни услуги след 29.11.2015 г.

В случаите на цялостно прекъсване на услугата поради настъпила авария, действат съответните точки от договора с ПОТРЕБИТЕЛЯ, както и финансовите обезщетения по тях. Също така по договор ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати услугата за достъп до Интернет едностранно, с едномесечно предизвестие.

ДОСТАВЧИКЪТ не носи отговорност за прекъсвания или влошаване на качеството на предлаганата услуга когато:

1. се извършват профилактични прегледи, ремонти или развитие на МРЕЖАТА – за които дейности ДОСТАВЧИКА е длъжен да информира предварително абонатите в засегнатия район включително и за сроковете на прекъсването или влошаването на качеството на услугата, по начин, който е максимално достъпен;

2. са в резултат от хардуерните и/или софтуерни характеристики на крайното устройство на ПОТРЕБИТЕЛЯ или особености на неговото конкретно местоположение;

3. са причинени от обстоятелства, които не се дължат на виновно поведение на ДОСТАВЧИКА, както и при настъпване на събития от непреодолима сила по смисъла на чл.306, ал. 2 от Търговския закон;

4. са в следствие на външни причини, включващи, но не само: откраднати кабели, злонамерени действия на трети лица, прекъсване на електрозахранването в района и други.

Насотящият документ се печата и прилага към всеки договор, който ДОСТАВЧИКА сключва с краен ПОТРЕБИТЕЛ – физическо или юридическо лице.