

## Условия за достъп до отворен интернет

Настоящите правила и мерки са в съответствие с Общите условия за взаимоотношенията с крайните потребители на „НЕТГАРД“ ООД, приложими към индивидуалните договори, сключвани между „НЕТГАРД“ ООД, със седалище и адрес на управление: гр. Пловдив, ул. Велико Търново № 67, ЕИК 115897336, тел. 032510115, e-mail: [office@netguard.bg](mailto:office@netguard.bg), адрес за кореспонденция: гр. Пловдив, бул. “Кн. Мария Луиза” 69 В, наричано за кратко ОПЕРАТОР и крайни потребители – физически или юридически лица, относно предоставянето на услугата - **достъп до интернет (“услуга” или “услугата”)**, самостоятелно или като част от пакет с други електронно съобщителни услуги и в изпълнение на разпоредбите на Регламент (ЕС) 2015/2120 от 25.11.2015 г. за определяне на мерки, гарантиращи достъпа до отворен интернет.

1. ОПЕРАТОРЪТ 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.

2. ОПЕРАТОРЪТ 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.

3. ОПЕРАТОРЪТ прилага разумни мерки за управление на трафика, описани в приложимите Общи условия и/или индивидуалния договор за услуги, при спазване на всички нормативни изисквания на вътрешното законодателство и правото на ЕС, принципите на прозрачност, недискриминационност, пропорционалност, съгласно Регламент (ЕС) 2015/2120 от 25.11.2015 г. В тези мерки не ще се включва наблюдение на трафика и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото.

4. ОПЕРАТОРЪТ няма да предприема мерки за управление на трафика, надхвърлящи посочените в т. 3 – разумни мерки, в това число – да блокира, да забавя, да променя, да ограничава, да влошава качеството, да упражнява намеса или наблюдение в специфично съдържание, приложения или услуги, **с изключение на случаи**, когато това е необходимо и докато трае необходимостта: 1) С цел спазване на закона и действащото национално законодателство, както и правото на ЕС,

действащо на територията на Република България, както и с цел спазване на актове на държавни, съдебни или други органи на държавна власт; 2) С цел запазване на сигурността и целостта на мрежата, крайните устройства и предоставяните услуги; 3) С цел за предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата и смекчаване на последствия от извънредни или временни претоварвания на мрежата. Изброените, като изключения мерки за управление на трафика може да засегнат неприкосновеността на личния живот и защитата на личните данни на потребителите – физически лица, съобразно приложимото право. Мерките за управление на трафика може да обхващат обработване на лични данни, единствено, ако това обработване е необходимо и пропорционално за постигане на посочените по-горе цели, но при спазване на разпоредбите на вътрешното законодателство, както и в съответствие с разпоредбите на правото на ЕС, в това число и с тези на Директива 95/46/ЕО на Европейския парламент и на Съвета, и Директива 2002/58/ЕО на Европейски парламент и на Съвета;

5. ОПЕРАТОРЪТ ограничава скоростта за download/upload след изчерпването на включения в пакета интернет трафик на максимална скорост, както и във всички останали случаи предвидени в приложимите Общи условия и/или индивидуалния договор за услуги.

6. ОПЕРАТОРЪТ не може 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 законодателните актове на Съюза или на националното законодателство, което е в съответствие с правото на Съюза, приложимо към доставчика на услуги за достъп до интернет, или на мерките за привеждане в действие на тези законодателни актове на Съюза или национално законодателство, в съответствие с правото на Съюза, включително на решения на съдебни или публични органи, които имат съответните правомощия;
- запазване целостта и сигурността на мрежата, на услугите, предоставяни по тази мрежа, и на крайните устройства на крайните потребители;
- предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата и смекчаване на последствията от извънредни или временни претоварвания на мрежата, при условие че еквивалентните категории трафик се третират еднакво.

7. С цел гарантиране на достъпа до отворен интернет, в приложимите Общи условия, индивидуалния договор за услуги и/или по друг подходящ начин съобразно приложимото законодателство, включително в настоящите Условия, ОПЕРАТОРЪТ посочва и информира крайните потребители, че:

- прилаганите мерки за управление на трафика биха могли да се отразят върху качеството на услугите за достъп до интернет, неприкосновеността на личния живот на крайните потребители и защитата на техните лични данни;
- всяко ограничаване на обема, скоростта или друг параметър за качество на услугата може да се отрази върху услугите за достъп до интернет, и по-специално върху ползването на съдържание, приложения и услуги;
- всички услуги, посочени в член 3, параграф 5 на Регламент (ЕС) 2015/2120 на Европейския парламент и на Съвета от 25.11.2015г., за които се абонира крайният потребител, могат да се отразят върху услугите за достъп до интернет, предоставени на посочения краен потребител;
- предоставя услугата - достъп до интернет със следните рекламирана, максимална, минимална и обичайно налична скорост: 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 – 90% от рекламираните скорости; При услуга с рекламирани скорости като “гарантирани”, на “сваляне” /download/, “качване” /upload/, в Mbps: Максимална скорост - 95% от рекламираните скорости; Минимална скорост - 95% от рекламираните скорости; Обичайно налична скорост – 95% от рекламираните скорости;
- в случай на непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните показатели за скоростта на услугата за достъп до интернет или други параметри за качеството на услугата, потребителят може да се възползва от средствата за защита в съответствие с приложимото законодателство.

8. Скоростите и качеството на услугата за достъп до интернет зависят от типа използвана технология; вида на ползваното крайно устройство; натовареността на мрежата; едновременно ползване на услугата от няколко крайни устройства; ползване на услугата в пакет с други услуги, оптимизирани за определено съдържание, приложения или услуги, или комбинация от тях, когато тази оптимизация е нужна, за да се изпълнят изискванията за определено ниво на качество на тези други услуги, различни от достъпа до интернет; други фактори влияещи на скоростта;

9. ОПЕРАТОРЪТ има право свободно да предлага услуги, различни от услугата – достъп до интернет, които са оптимизирани за определено съдържание, приложения или услуги, или комбинация от тях, когато това оптимизиране е необходимо, за да се изпълнят изискванията за определено ниво на качеството на съдържанието, приложенията или услугите.

10. Всяко значително и непрекъснато или редовно повтарящо се разминаване между действителните показатели на услугата за достъп до интернет относно скоростта или други параметри за качество на услугата, когато съответните факти са установени чрез

подходящ механизъм за наблюдение, одобрен от Комисията за регулиране на съобщенията, се счита за несъответствие на показателите за целите на задействане на средствата за правна защита, с които разполага потребителят съгласно националното право.