

ПРАВИЛА И МЕРКИ ЗА ГАРАНТИРАНЕ НА ДОСТЪПА ДО ОТВОРЕН ИНТЕРНЕТ

Настоящите правила и мерки, и публикуването им в страницата www.tv-vratsa.bg/ www.tv-vratsa.bg/bg/keybal-kom-holding-ood/, е извършено на основание и във връзка с чл. 2.1.2. от Общите условия, приложими към индивидуалните договори, сключвани между „Ситилинк ВМ” ООД, ЕИК 200855631, седалище гр. Враца, наричано за кратко „Оператор” и крайни потребители – физически или юридически лица, наричани за кратко „Потребител”, 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.

Тези правила и мерки обвързват „Ситилинк ВМ” ООД в отношенията му с крайни потребители – физически или юридически лица, относно услугата достъп до интернет на основание сключен индивидуален договор, при цитираните Общи условия, като всеки един заинтересуван потребител има право и би могъл да се позове и да препрати към тях по повод отношенията си с „Ситилинк ВМ” ООД .

(1) „Ситилинк ВМ” ООД се задължава да изпълнява задълженията си по предоставяне на услугата, при спазване на настоящите правила и мерки и при стриктно спазване на всички нормативни изисквания относно управлението на трафика и поддържането на качеството на услугата.

(2) С публикуване на настоящите правила и мерки в страницата www.tv-vratsa.bg/ www.tv-vratsa.bg/bg/keybal-kom-holding-ood/ „Ситилинк ВМ” ООД информира потребителите, че предоставя услугата - достъп до интернет със следните рекламирана, максимална, минимална и обичайно налична скорост:

а) 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;

б) 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;

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;

(3) При предоставяне на услугата достъп до интернет, „Ситилинк ВМ” ООД се задължава да третира еднакво целия трафик, без дискриминация, ограничения и намеса, независимо от подателя и получателя, съдържанието, до което е получен достъпът или което е разпространено, предоставените или използвани приложения и услуги, и използваните крайни устройства. Извън това, „Ситилинк ВМ” ООД при спазване на всички нормативни изисквания на вътрешното законодателство и правото на ЕС, 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. В тези мерки не се включва наблюдение на трафика и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото.

(4) „Ситилинк ВМ” ООД няма да предприема мерки за управление на трафика, надхвърлящи посочените в клауза (3), изречение второ – 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:

а) 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;

б) С цел запазване на сигурността и целостта на мрежата, крайните устройства и предоставяните услуги;

в) С цел за предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата и смекчаване на последствия от извънредни или временни претоварвания на мрежата.

(5) Изброените, като изключения в клауза (4) 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;

(6) „Ситилинк ВМ” ООД 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. Към настоящия момент такива електронни съобщителни услуги, предлагани от „Ситилинк ВМ” ООД на свои крайни потребители, са преносът и разпространението на телевизионни програми посредством Интернет протокол (IP) и чрез декодиращо крайно устройство – Set Top Box (STB) или приложение /при осигурена техническа възможност за предоставяне на последното от страна на „Ситилинк ВМ” ООД/, инсталирани към телевизионния приемник или друго крайно устройство на потребителите, позволяващи им достъп до програмите и тяхното съдържание, наричана за кратко IPTV или още интерактивна цифрова телевизия, както и Фиксираната обществена телефонна услуга посредством технология VoIP (Voice over IP). Така изброените услуги могат да окажат влияние върху скоростите на услугата – достъп до интернет, когато последната се ползва в пакет с някоя от същите тези услуги.

(7) Всеки един потребител на услугата достъп до интернет, при условие, че е изправна страна по сключения с „Ситилинк ВМ” ООД индивидуален договор, може да

упражни правото си по Раздел IX т. 9.3 от съответно приложимите Общи условия, и да прекрати занапред същия договор, посредством уведомление и без санкция за заплащане на неустойки, в случай на непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните и тук посочените скорости, и други параметри за качество на услугата – достъп до интернет, дължащо се на виновно действие или бездействие от страна на „Ситилинк ВМ” ООД. Във всички случаи несъответствието, станало повод за разваляне, следва да бъде установено чрез механизмите за наблюдение, одобрени от Комисията за регулиране на съобщенията гр. София /КРС/.