

ПРАВИЛА И МЕРКИ ЗА ГАРАНТИРАНЕ НА ОТВОРЕН ДОСТЪП ДО ИНТЕРНЕТ

Настоящите правила и мерки се съдържат в Общите условия, приложими към индивидуалните договори, сключени между „РИК 2002“ ЕООД и крайните потребители – физически или юридически лица, относно предоставянето на услугата – достъп до интернет, и в изпълнение на разпоредбите на Регламент (ЕС)2015/2120, от 25.11.2015 г., за определяне на мерки, гарантиращи достъпа до отворен интернет.

I. УПРАВЛЕНИЕ НА ТРАФИКА

1. При предоставяне на услугата достъп до интернет, РИК 2002 ЕООД се задължава да третира еднакво целия трафик, без дискриминация, ограничения и намеса, независимо от подателя и получателя, съдържанието, до което е получен достъпа или което е разпространено, използваните приложения и крайни устройства. Извън това РИК 2002 ЕООД, 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 не се прилагат по-дълго от необходимото.

2. РИК 2002 ЕООД няма да предприема мерки за управление на трафика, надхвърлящи разумните мерки, в т.ч. 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 случаите, когато това е необходимо и докато трае необходимостта:

- 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.
- С цел запазване на сигурността и целостта на мрежата, крайните устройства и предоставяната услуга.
- С цел за предотвратяване претоварването на мрежата и смекчаване на последствията от извънредни или временни претоварвания на мрежата.

В същото време всеки потребител на услугата достъп до интернет, предоставяна от РИК2002 ЕООД, е длъжен да не зарежда, съхранява, използва, разпространява или предава файлове, програми или каквито и да е други материали, съдържащи нежелана информация, компютърни вируси, програми за отдалечен достъп, нежелана поща или материали, насочени към преодоляване, компрометиране или затрудняване работата на компютри и компютърни информационни системи. В тези случаи РИК2002 ЕООД има право да прекрати договора за достъп до интернет.

Последствията за крайните потребители в такива случаи на ограничаване на трафика могат да бъдат някои от следните:

- Пълно блокиране достъпа до определено съдържание, приложения и услуги.
- Временно ограничение на 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, обект на кибератака. Мерките се прилагат до момента, в който бъде неутрализирана кибератаката.
- 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.

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 изброените по-горе цели, но при спазване на разпоредбите на вътрешното законодателство, както и в съответствие с разпоредбите на правото на ЕС, в т.ч. и с тези на Директива 95/46/ЕО на Европейския парламент и на Съвета, и Директива 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета.

II. МАКСИМАЛНИ И РЕКЛАМИРАНИ СКОРОСТИ

1. РИК 2002 ЕООД 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 – 100 % от рекламираните скорости;
- Минимална скорост – 5 % от рекламираните скорости;
- Обичайно налична скорост – 95 % от рекламираните скорости.

2. Скоростите и качеството на услугата за достъп до интернет зависят от типа използвана технология; вида на използваното крайно устройство; натовареността на мрежата; едновременно ползване на услугата от няколко крайни устройства.

III. ОТКЛОНЕНИЕ ОТ КАЧЕСТВОТО НА УСЛУГАТА И СКОРОСТИ ЗА ДОСТЪП ДО ИНТЕРНЕТ

1. Случаите на жалби на крайни потребители относно правата и задълженията при гарантиране на отворен достъп до интернет, се разглеждат по реда, описан в приложимите Общи условия, индивидуалния договор за услуга и/или по друг подходящ начин, съобразно приложимото законодателство.

2. Всеки потребител на услугата достъп до интернет, при условие, че е изрядна страна по сключения с РИК 2002 ЕООД индивидуален договор, може да развали едностранно същия, посредством уведомление и без санкция за заплащане на неустойки, в случай на непрекъснато и 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 РИК 2002 ЕООД. Във всички случаи несъответствието, станало повод за разваляне на договора, следва да бъде установено чрез механизмите на наблюдение, одобрени от Комисията за регулиране на съобщенията, гр. София /КРС/.