

Условия за достъп до отворен интернет съгласно Регламент (ЕС) 2015/2120

Тези правила и мерки обвързват „Нетуейв“ 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 „Нетуейв“ ООД.

(1) „Нетуейв“ 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.netwave-bg.com, „Нетуейв“ ООД информира потребителите, че 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;
- 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) „Нетуейв“ ООД 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.

(4) „Нетуейв“ ООД 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.

(5) „Нетуейв“ ООД прилага разумни мерки за управление на трафика, описани в приложимите Общи условия или индивидуалния договор за услуги.

(6) „Нетуейв“ ООД 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 третираат еднакво.

(7) С цел гарантиране на достъпа до отворен интернет, в приложимите Общи условия, индивидуалния договор за услуги или по друг подходящ начин съобразно приложимото законодателство, включително в настоящите Условия, „Нетуейв“ ООД 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;
- „Нетуейв“ ООД определя очакваната максимална и рекламирана скорост на изтегляне и качване на услугите за достъп до интернет; в случай на значителни отклонения от съответните рекламирани скорости за изтегляне и качване, същите биха могли да окажат въздействие върху упражняването на правата на крайните потребители, посочени в член 3, параграф 1 на Регламент (ЕС) 2015/2120 на Европейския парламент и на Съвета от 25.11.2015г.;
- 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) Случаите на жалби на крайни потребители относно правата и задълженията при гарантиране на отворен интернет се разглеждат по реда, описан в приложимите Общи условия, индивидуалния договор за услуги или по друг подходящ начин съобразно приложимото законодателство.

(9) 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. (Настоящата точка се прилага само към договори, сключени след 29.11.2015г.)