

## ПРАВИЛА И МЕРКИ ЗА ГАРАНТИРАНЕ НА ОТВОРЕН ДОСТЪП ДО ИНТЕРНЕТ

Настоящите правила и мерки, и публикуването им в интернет страницата ([www.istar-link.com](http://www.istar-link.com)) на КТВ ИСТЪР ООД, гр. Силистра, наричано за краткост „Доставчик” е извършено на основание и във връзка с 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 Доставчика в отношенията му с крайни потребители – физически или юридически лица („Потребител”), относно услугата достъп до интернет на основание сключен индивидуален договор и Общите условия на Доставчика („Услуга”), чрез електронна далекосъобщителна мрежа („Мрежа”) на Доставчика, като всеки един заинтересуван потребител има право и би могъл да се позове, и да препрати към тях по повод отношенията си с Доставчика.

(1) Доставчикът 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 на интернет страницата ([www.istar-link.com](http://www.istar-link.com)) си, Доставчика информира потребителите, че предоставя Услугата със следната рекламирана, максимална, минимална и обичайно налична скорост:

- При Услуга с рекламирани скорости като “максимално достижими”, на “сваляне” /download/ и “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/ и “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 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, Доставчика третира еднакво целия трафик, без дискриминация, ограничения и намеса, независимо от подателя и получателя, съдържанието, до което е получен достъпа или което е

разпространено, предоставените или използвани приложения и услуги, и използваните крайни устройства.

Извън това Доставчика, 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) Доставчика не 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:

- 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.

(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) Доставчика 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 Доставчика не предлага такива електронни съобщителни услуги.

(7) Защити за потребителите в случай на отклонения от качеството на услугите и скорости за достъп.

1. Доставчика е длъжна да осигурява качествена Услуга в зоните на предоставяне на Услугата, освен в случаите на възникване на обстоятелства от непреодолима сила, виновно поведение на Потребителя на услуги и в

случаите, предвидени в Общите условия за взаимоотношения между Доставчика и Потребителя на Услугата.

2. Доставчика осигурява в най-краткия практически възможен срок отстраняване на повредите в Мрежата. Неизправности, свързани с предоставяне на Услугата се отстраняват от Доставчика в най-краткия практически възможен срок, след осигуряване на достъп от Потребителя до адреса на ползване на Услугата.

3. В случай на планирано прекъсване или влошено качество на услугите при извършване на профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на Мрежата. Доставчика е длъжен да информира предварително Потребителите в засегнатия район включително и за сроковете на прекъсването или влошаването на качеството на Услугата, по начин, който е максимално достъпен. Информирането на Потребителите се извършва чрез интернет страницата на Доставчика.

4. Действието на Договора за услуги в рамките на първоначалния му срок може да бъде прекратено едностранно от страна на Потребителя с 20 (двадесет) дневно писмено предизвестие до Доставчика при неизпълнение от страна на Доставчика на съществени задължения по тези правила и мерки за отворен достъп до интернет. За неизпълнение от страна на Доставчика на съществени задължения по смисъла на предходното изречение ще се счита неизпълнението на някое от следните задължения: а) нарушаване на параметрите за качество на Услугата, определени в Договора за услуги, за повече от 5 (пет) пълни последователни дни, в случай че се дължат на обстоятелства, за които Доставчика отговаря изцяло; б) неотстраняване в рамките на съществуващите технически възможности и сроковете, определени в Общите условия на възникналите повреди на Мрежата и предоставено на Потребителя Крайно устройство.

Във всички случаи несъответствието, станало повод за прекратяване на договорните отношения, следва да бъде установено чрез механизми за наблюдение, одобрени от Комисията за регулиране на съобщенията /КРС/.