

Допълнения към ОБЩИ УСЛОВИЯ на ТЕРАКОМ ЕООД във връзка с РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2015/2120 НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА от 25 ноември 2015 година

В съответствие с Регламент (ЕС)2015/2120 от 25.11.2015 г. за определяне на мерки относно отворен интернет, Операторът в допълнение към Общи условия декларира следното:

I.Скорости за достъп до Интернет.

Обявената в ценова листа и договорена с клиента скорост е максимална,технически постижима от инсталираното оборудване в мрежата на Оператора.

Операторът определя:

Минимални, максимални, рекламирани и обичайно налични скорости на сваляне/качване (download/upload) на информация от/в интернет през фиксирани мрежи.Операторът не ограничава броя на клиентските крайни устройства, свързани към неговата точка за достъп, но клиентът следва да има в предвид възможно намаляване на скоростта при едновременен трансфер на данни през повече от едно крайно устройство. Скоростта на изтегляне на данни зависи от източника и може да бъде различна(включително и провал на изтеглянето), без това да е било резултат на въздействие от страна на Оператора.

За услуга „достъп до интернет“, предоставяна чрез фиксираната мрежа се извършват измервания на място от съответните инженери, които използват преносим компютър. Генерира се връзка с потребителски интерфейс на последно устройство за достъп в мрежата.

Предаването на данни се тества през съответния тип мрежа, на различни тарифни планове, като последователно се извършват ping, FTP DL/UL и HTTP тестове, като:-ping валидира IP адресите и на негова база се получават два основни показателя -средни стойности на закъснение в мили секунди и стандартно отклонение на закъснението;-въз основа на FTP DL/UL и HTTP получаваме информация за максимална/минимална скорост на пренос на данните в kbit/s, средната стойност и стандартно отклонение от скоростта на предаване на данните според съответния тарифен план.

II.Влияние на управлението на трафика върху качеството на услугите и защитата на личните данни и личната неприкосновеност.

Мрежовото оборудване (комутатори, маршрутизатори) в мрежата на Оператора, позволява ежедневно наблюдение за натоварването на всички интерфейси, така и основните параметри, отразяващи качеството на преноса, залегнали в международните стандарти.

(1)Според състоянието на отделните компоненти на мрежата е възможно временно да се забави или блокира трафикът на отделен потребител или група потребители. Това се газглежда като аварийно състояние, което се отстранява от Оператора в срок, регламентиран в Общите условия.

(2)Операторът изпълнява законодателните актове на Европейския Съюз и на националното законодателство, което е в съответствие с правото на Съюза, свързани със законосъобразността на съдържанието, приложенията или услугите, или относно обществената сигурност, включително наказателното право, което изисква например блокирането на определено съдържание, приложения или услуги.

Въз основа на тези изисквания Операторът спира достъпа до съдържание, при условия, че публикуваната информация подлежи на санкции, съгласно действащото законодателство.

(3) Операторът не предлага специализирани услуги които да повлияят на достъпа до интернет на потребителя.

(4) Операторът идентифицира потребителя по интернет адрес, имена и адрес на живеене, вписани при сключване на договора. Действията на оператора по управление и поддържане на мрежата не засягат личния живот на клиента.

III. Практически последствия за потребителите в случай на ограниченията в скоростта, обема и други параметри на качеството, включително относно достъпа до съдържание, приложения и услуги.

Операторът не дава предимства по отношение на скорост или други качествени параметри на достъп до различно съдържание. Дори и в аварийен режим, като следствие на настъпили повреди или временно ограничение на капацитета на мрежата, предприетите мерки за запазване на максимално голям брой работещи услуги за нашите потребители, по никакъв начин не се приоритизират отделни доставчици на съдържание, приложения или услуги. В същото време всеки потребител на услугите за достъп до интернет, предоставяни от Оператора, е длъжен да не зарежда, съхранява, използва, разпространява или предава файлове, програми или каквито и да е други материали, съдържащи непозволена информация, компютърни вируси, програми за отдалечен достъп, нежелана поща (spam), препълване на каналите (flood) или материали, насочени към преодоляване, компрометиране или затрудняване дейността на компютри и компютърни информационни системи. В тези случаи Операторът 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:

(1) Пълно блокиране достъпа до определено съдържание, приложения и услуги.

(2) Временно ограничение в скоростта, обема и други параметри на качеството, включително относно достъп а до определено съдържание, приложения и услуги, като в някои случаи е възможно да се приложи пълно блокиране на достъпа в направлението/ направлението (в случай на DDoS), обект на Кибер атаката. Мерките се прилагат до момента, в който бъде неутрализирана Кибер атаката.

(3) 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.

IV. Защити за потребителите в случай на отклонения от качеството на услугите и скорости за достъп.

(1) Операторът е длъжен да осигурява качествена Услуга, в зоните на предоставяне, 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 Операторът и потребителите на широколентов достъп до интернет чрез обществена електронно-общителна мрежа за пренос на данни.

(2) Операторът осигурява в най-краткия възможен срок отстраняване на повредите в Мрежата. Неизправности, свързани с предоставяне на Услугата се отстраняват от Оператора в най-кратък 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. Операторът 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 Оператора www.teracombg.com.

(4) При системно несъответствие на качеството на услугата „достъп до интернет” с договорените параметри на качеството, Потребителят има право да прекрати действието на договора.