

ПРАВИЛА И МЕРКИ ЗА ГАРАНТИРАНЕ НА ОТВОРЕН ДОСТЪП ДО ИНТЕРНЕТ

Настоящите правила и мерки са в съответствие с Общите условия за взаимоотношенията с крайните потребители на „Север нет“ ЕООД, приложими към индивидуалните договори, сключвани между „Север нет“ ЕООД, със седалище и адрес на управление град София, ул. Гео Милев 114 бл. 58 ет. 13, ап. 71, и крайни потребители – физически или юридически лица, 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 „Север нет“ ЕООД 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 със „Север нет“ ЕООД.

I. „Север нет“ ЕООД 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.

II. С публикуване на настоящите правила и мерки в интернет страницата „Север нет“ ЕООД 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 - 100 % от рекламираните скорости;
- Минимална скорост - 20 % от рекламираните скорости;
- Обичайно налична скорост – 80% от рекламираните скорости;

При услуга с рекламирани скорости като “гарантирани”, на “сваляне” /download/, “качване” /upload/, в Mbps:

- Максимална скорост - 100% 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;

III. „Север нет” ЕООД не предлага специализирани услуги, които да повлияят на достъпа до интернет на крайните потребители.

IV. При предоставяне на услугата достъп до интернет, „Север нет” 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, предоставените или използвани приложения и услуги, и използваните крайни устройства. Извън това „Север нет” 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 отг. В тези мерки не ще се включва наблюдение на трафика и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото.

V. „Север нет” ЕООД няма да предприема мерки за управление на трафика, надхвърлящи посочените в точка(IV), 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.

VI. Изброените, като изключения в клауза (IV) 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;

VII. 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. Потребителят има право на обоснована рекламация и обезщетение според вписаното в Общите условия на „Север нет“ ЕООД.

VIII. Права на потребителите

- Можете да прекратите договора си по всяко време, съгласно общите условия.
- Оплаквания се приемат на: support@thezone.bg или на тел. 0700 20 220
- Можете да подадете сигнал до Комисия за регулиране на съобщенията (КРС): <https://crc.bg>
- Политика за поверителност (GDPR): достъпна на сайта

IX. Договорна информация

- Срок на договора: 12 месеца / 24 месеца
- Прекратяване: Съгласно Общите условия
- Компенсации: Съгласно Общите условия