

**ПРАВИЛА И МЕРКИ ЗА
ГАРАНТИРАНЕ НА ОТВОРЕН ДОСТЪП ДО ИНТЕРНЕТ:**

Настоящите правила и мерки за гарантиране на отворен достъп до интернет са приложими към индивидуалните договори, сключвани между „ОРЛАНДОНЕТ” ООД, ЕИК 131193616, адрес: гр. София, кв. „Орландовци”, ул. „Христо Батанджиев”, бл. 5, вх. Б, ет. 1, ап. 19, (за краткост „ОРЛАНДОНЕТ“) и крайни потребители – физически или юридически лица, относно предоставянето на услугата – Достъп до интернет (за краткост “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 ОРЛАНДОНЕТ в отношенията му с крайни потребители – физически или юридически лица, относно услугата достъп до интернет на основание сключен индивидуален договор.

1. ОРЛАНДОНЕТ 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. Услугите предлагани от ОРЛАНДОНЕТ са приведени в съответствие с всички нормативни изисквания относно управлението на трафика, предоставянето на достъп до съдържание, приложения и услуги и поддържането на качеството на достъпа до интернет.

3. Крайните потребители на ОРЛАНДОНЕТ имат право:

- На неограничен достъп и неограничено разпространение на информация и съдържание, в съответствие със законосъобразността на съдържанието, приложенията или услугата и съгласно разпоредбите на компетентните държавни органи в Република България, както и от нормативните актове и регламенти на ЕС;
- Да използват крайни устройства по свой избор, независимо от местоположението си или от местоположението на ОРЛАНДОНЕТ, източника или местоназначението на информацията, съдържанието, приложението или услугата.

4. Споразуменията между ОРЛАНДОНЕТ и крайните потребители, относно търговските и техническите параметри на предоставяните услуги за достъп до интернет, като цени, обеми на данни, скорости и т.н не ограничават упражняването на правата на крайните потребители, установени в точка 1.

5. (1) ОРЛАНДОНЕТ гарантира на своите абонати, че третира еднакво целият трафик при предоставянето на услуги за достъп до интернет, без дискриминация, ограничения или намеса по какъвто и да било начин, 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.

(2) ОРЛАНДОНЕТ, 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.

6. (1) ОРЛАНДОНЕТ не прилага мерки за управление на трафика, включващи следното: блокиране, забавяне, промяна, ограничение, упражняване на намеса, влошаване на качеството или дискриминиране на специфично съдържание, приложения или услуги или специфични категории от тях.

(2) Такива могат да бъдат прилагани само и единствено при необходимост и докато трае необходимостта, с цел:

1. Спазване на нормативните актове на националното законодателство, както и на правото на ЕС, приложими към доставчиците на услуги за достъп до интернет или на мерките за привеждане в действие на тези законодателни актове, включително на решения на съдебни и публични органи, които имат съответните правомощия;

2. При необходимост от запазване на целостта и сигурността на мрежата, на предоставяните по тази мрежа услуги и на крайните устройства на потребителите;

3. При необходимост от предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата и смекчаване на последствията от извънредни или временни претоварвания на мрежата, при условие, че еквивалентните категории трафик се третират еднакво.

7. При необходимост от налагане на временни мерки за управление на трафика, съгл. ал. 2 на предходния член, които са свързани със събирането и обработването на лични данни на абонатите на фирмата, то ще се извършва в съответствие със следните нормативни актове: Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016 г и Директива 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета.

8. (1) Като доставчик на обществени електронни съобщителни услуги, ОРЛАНДОНЕТ 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 (т.н. „специализирани услуги“), когато оптимизирането е необходимо, за да се изпълнят изискванията за съдържанието, приложенията или услугите за определено ниво на качество, при наличието на свободен капацитет, и ако това по никакъв начин не нарушава качеството и параметрите на останалите услуги.

(2) Специализираните услуги по ал. 1 се предоставят в допълнение на услугите за достъп до интернет, не се използват и не се предлагат като заместител на услугите за достъп до интернет и няма да бъдат в ущърб на наличието или общото качество на услугите за достъп до интернет за крайните потребители.

9. (1) При наличие на посочените в точка 4, ал. 2 събития, които налагат предприемане на мерки за управление на трафика е възможно временно, в аварийен режим или с цел запазване жизнеността на мрежата, да се прилагат определени практики за управление на трафика, в следствие на което да се блокират, забавят, променят или ограничат отделни класове трафик или съдържание, което да води до временно влошаване на качеството на различни приложения или услуги:

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

2. Временно ограничение в 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 / направлениата (в случай на DDoS атаки), обект на кибер атаката.

(2) Мерките се прилагат до момента, в който бъде неутрализирана кибер атаката.

След отстраняване на причината за наложените мерки за управление на трафика услугите се възстановяват до обичайните си параметри.

8. В изпълнение на законодателните актове на националното законодателство и на ЕС, които изискват блокирането на достъпа до сайтове с определено съдържание (сайтове за залагания и т.н), ОРЛАНДОНЕТ спира достъпа до тях за срок, определен от посочените по – горе органи.

9. (1) Всеки потребител на услугите за достъп до интернет, предоставяни от ОРЛАНДОНЕТ, е длъжен да не зарежда, съхранява, използва, разпространява или предава файлове, програми или каквито и да е други материали, съдържащи неправомерно информация, компютърни вируси, програми за отдалечен достъп, нежелана поща (спам) или материали, насочени към преодоляване, компрометиране или затрудняване дейността на компютри и компютърни информационни системи.

(2) В случаите по ал. 1 ОРЛАНДОНЕТ има право да прекрати договора с абоната.

10. (1) ОРЛАНДОНЕТ определя минимални, максимални, рекламирани и обичайно налични скорости на изтегляне (download) и качване (upload) на информация от или в интернет пространството през собствената си мрежа.

(2) Скоростите и качеството на услугата за достъп до интернет зависят от типа на използваната технология, вида на ползваното крайно устройство, натовареността на мрежата, едновременното ползване на услугата от няколко крайни устройства, архитектурни и географски особености, други фактори влияещи на скоростта.

(3) ОРЛАНДОНЕТ ЕООД не носи отговорност за влошено качество на услугата, което е в резултат на хардуерните и/или софтуерни характеристики на крайното устройство на потребителя.

11. (1) 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 чл. 3, (1) на Регламент (ЕС) 2015/2120 на Европейския парламент и на Съвета от 25.11.2015г.

(2) Всяко значително и непрекъснато или редовно повтарящо се разминаване между действителните показатели на услугата за достъп до интернет, относно скоростта или други параметри за качеството 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 и, потребителят може да се възползва от средствата за защита в съответствие с приложимото национално законодателство и да упражни правото си по чл.14 от съответно приложимите към всеки индивидуален договор Общи условия

(3) Горната алинея се прилага само към договори, сключени или подновени след 29.11.2015 г.

12. В случай на планирано прекъсване или влошено качество на услугите при извършване на профилактични технически прегледи, ремонти или поради развитие на мрежата, ОРЛАНДОНЕТ 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 – чрез интернет страницата си, чрез изпращане на кратки текстови съобщения, чрез електронни писма и др.