

ПРАВИЛА И МЕРКИ

ЗА ГАРАНТИРАНЕ НА ОТВОРЕН ДОСТЪП ДО ИНТЕРНЕТ

Настоящите правила и мерки, и публикуването им в страницата www.bulsat.com, са допълнение към Общите условия, приложими към индивидуалните договори, сключвани между „Булсатком“ ЕООД, ЕИК: 206575401, седалище гр. София, ул. „Магнаурска школа“ № 15, ет. 3 наричано за кратко „Булсатком“ и крайни потребители – физически или юридически лица, относно предоставянето на услугата – достъп до оптичен/мобилен 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 приложими към всички договори, сключени или подновени от 29.11.2015 г.

Тези правила и мерки обвързват Булсатком в отношенията му с крайни потребители – физически или юридически лица, относно услугата достъп до оптичен/мобилен 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 Булсатком.

(i) Булсатком 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 страницата www.bulsat.com, Булсатком информира потребителите, че предоставя услугата - достъп до оптичен 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 - 5% от рекламираните скорости;
- Обичайно налична скорост – 90% от рекламираните скорости;

С публикуване на настоящите правила и мерки в страницата www.bulsat.com, Булсатком информира потребителите, че предоставя услугата - достъп до мобилен интернет със следните Максимални (рекламирана) скорост на пренос на данните:

- за план . LTE Start - 25 Mbps Download и 8 Mbps Upload
- за план LTE Standard - 50 Mbps Download и 16 Mbps Upload
- за план LTE Premium - 75 Mbps Download и 25 Mbps Upload
- за план LTE Max - 100 Mbps Download и 50 Mbps Upload
- за план LTE Extreme - 100 Mbps Download и 50 Mbps Upload

След изчерпването на включения в пакета трафик на максимална скорост, в случай, че абонатът не е добавил допълнителен пакет с данни, скоростта се ограничава (download до 256 Kbps и upload до 128 Kbps). Скоростта на преноса се намалява без да се изисква допълнително заплащане. Това може да затрудни достъпа и разпространението на определени типове информация и съдържание, както и ползването на приложения и услуги, изискващи друга минимална скорост на интернет достъп.

„Ефект на въведеното ограничение на скоростта до 256 Kbps за download и до 128 Kbps за upload:

Браузване на сайтове в интернет	Зареждането на сайтове е възможно да отнеме няколко минути, вместо няколко секунди.
Изпращане на e-mail	Забавя се работата с e-mail клиента. Прикачването на файлове, в зависимост от размера им, може да отнеме няколко минути.
Видеоразговори през приложения като Skype, Viber, WhatsApp и Facebook Messenger	Не са възможни, тъй като изискват значително по-голяма скорост на изтегляне и качване.
Изпращане на текстови съобщения през приложения като Skype, Viber, WhatsApp и Facebook Messenger	Тази функционалност продължава да е достъпна. Изпращане на файлове през приложения като Skype, Viber, WhatsApp и Facebook Messenger Отнема минути, в зависимост от размера на файла и моментната скорост на качване.
Стрийминг на музика в сайтове като YouTube	Не е възможен в реално време, тъй като изисква значително по-висока скорост на сваляне (0.5 Mbps). За да се изслуша една песен е необходимо да се изчака да зареди цялата, което ще отнеме поне няколко минути. Времето за зареждане на песента е различно, в зависимост от избраното качество.
Стрийминг на музика в Spotify	Невъзможен при ограничение на скоростта До 64 Kbps, вероятно песента ще прекъсва при ограничение До 128 Kbps (при слушане с нормално качество е необходима постоянна скорост от 96 Kbps)

Крайните потребители следва да имат предвид, че след ограничаване на скоростта на услугата за достъп до мобилен интернет, посочените скорости до 256 Kbps за download

и до 128 Kbps за upload са максимални и не са гарантирани на крайните потребители през цялото време.“

Скоростите и качеството на услугата за достъп до интернет не са гарантирани и зависят от типа използвана технология; вида на ползваното крайно устройство; натовареността и покритието на мрежата; едновременно ползване на услугата от няколко крайни устройствa 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) При предоставяне на услугата достъп до интернет, Булсатком 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 Булсатком, 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 ще се включва наблюдение на трафика и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото.

(iv) Булсатком няма да предприема мерки за управление на трафика, надхвърлящи посочените в клауза (iii), 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.

(v) 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;

(vi) Булсатком 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 такива електронни съобщителни услуги, предлагани от Булсатком на свои крайни потребители, са преносът и разпространението на телевизионни програми посредством Интернет протокол (IP) и чрез декодиращо крайно устройство – Set Top Box (STB) или приложение /при осигурена техническа възможност за предоставяне на последното от страна на Булсатком/, инсталирани към телевизионния приемник или друго крайно устройство на потребителите, позволяващи им достъп до програмите и тяхното съдържание, наричана за кратко IPTV или още интерактивна цифрова телевизия, както и Фиксираната обществена телефонна услуга посредством технология VoIP (Voice over IP). Така изброените услуги могат да окажат влияние върху скоростите на услугата – достъп до оптичен интернет, когато последната се ползва в пакет с някоя от същите тези услуги.

(vii) Всеки един потребител на услугата достъп до интернет, при условие, че е изправна страна по сключения с Булсатком индивидуален договор, може да упражни правото си от съответно приложимите Общи условия, и да развали едностранно, и занапред същия договор, посредством уведомление и без санкция за заплащане на неустойки, в случай на непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните и тук посочените скорости, и други параметри за качество на услугата – достъп до интернет, дължащо се на виновно действие или бездействие от страна на Булсатком. Във всички случаи несъответствието, станало повод за разваляне, следва да бъде установено чрез механизмите за наблюдение, одобрени от Комисията за регулиране на съобщенията гр. София /КРС/.