

## 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 „Плади компютърс“ ООД, приложими към индивидуалните договори, сключвани между „Плади компютърс“ ООД, със седалище и адрес на управление: гр. Ловеч, ул. Търговска No 12, ЕИК 110051528, тел. 068601706, e-mail: office@pladi.bg, адрес за кореспонденция: гр. Ловеч, ул. Търговска No 12, наричано за кратко ОПЕРАТОР 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 „Плади компютърс“ ООД 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 с „Плади компютърс“ ООД.

1. „Плади компютърс“ ООД 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 в страницата [www.pladi.bg](http://www.pladi.bg), „Плади компютърс“ ООД информира потребителите, че предоставя услугата - достъп до интернет със следните рекламирана, максимална, минимална и обичайно налична скорост:

- постигната скорост на предаване на данни – максимална постигната скорост на предаване на данни - съобразно избраният тарифен план от потребителя; минимална постигната скорост на предаване на данни - не по-малко от 2/5 (две пети) части от обявената максимална скорост на предаване на данни съобразно избраният тарифен план от потребителя; средна стойност на предаване на данни - 4/5 (четири пети) част от обявената максимална скорост на предаване на данни съобразно избраният тарифен план от потребителя; стандартно отклонение на скоростта - 1/5 (една пета) част от обявената максимална скорост на предаване на данни съобразно избраният тарифен план от потребителя;

- коефициент на неуспешните опити за предаване на данни – до 0.001 %;
- закъснение при предаване на данни (еднопосочно) – средна стойност на закъснението при предаване на данни - до 100 ms; стандартно отклонение на закъснението - до 10 ms;

- процент на жалбите относно коректност на сметките - до 0,00 % на сметките, за коректността на които са подадени жалби, спрямо общия брой издадени сметки;

- 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;

3. При предоставяне на услугата достъп до интернет, „Плади компютърс“ ООД 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 „Плади компютърс“ ООД, 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.

4. „Плади компютърс“ ООД няма да 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:

а) 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;

б) С цел запазване на сигурността и целостта на мрежата, крайните устройства и предоставяните услуги;

в) 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. „Плади компютърс” ООД 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.

7. Всеки един потребител на услугата достъп до интернет, при условие, че е изправна страна по сключения с „Плади компютърс” ООД индивидуален договор, може да упражни правото си 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 „Плади компютърс” ООД. 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).