

## **ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЕ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ**

### **за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги, предоставяни от „БОРЯНА“ ЕООД**

(в сила от 01.08.2016 г.)

Настоящите изменения и допълнения са в съответствие с Регламент (ЕС) 2015/2120 на Европейския парламент и на Съвета и с чл. 181н от Закона за защита на потребителите.

#### **Създава се нов раздел II.а. със следното съдържание:**

*„II.а. Гарантиране на достъп до отворен интернет*

*13.1. ОПЕРАТОРА третира еднакво еквивалентните категории трафик на данни.*

*13.2. Дейността на ОПЕРАТОРА е приведена в съответствие с всички нормативни изисквания относно управлението на трафика, поддържането на качеството на достъпа до интернет и предоставянето на достъп до съдържание, приложения и услуги.*

*13.3. Скоростта и качеството на услугите за достъп до интернет зависят от типа технология, вида на ползваното устройство, натовареността на мрежата, едновременното ползване на услугата от няколко устройства и други. Услугите за достъп до интернет се предоставят от ОПЕРАТОРА с рекламирана, максимална, минимална и обичайно налична скорост:*

*а/ При услуга с рекламирани скорости като "максимално достижими", на "сваляне" /download/, "качване" /upload/, в Mbps: Максимална скорост - 95% от рекламираните скорости; Минимална скорост - 5% от рекламираните скорости; Обичайно налична скорост – 90% от рекламираните скорости.*

*б/ При услуга с рекламирани скорости като "гарантирани", на "сваляне" /download/, "качване" /upload/, в Mbps: Максимална скорост - 95% от рекламираните скорости; Минимална скорост - 95% от рекламираните скорости; Обичайно налична скорост – 95% от рекламираните скорости.*

*13.4. Ограничения по отношение на достъпа до и/или ползването на услуги могат да съществуват във връзка с необходимост от управление на трафик. ОПЕРАТОРА не носи отговорност за влошено качество на предоставяните услуги, което е в резултат от хардуерните и/или софтуерни характеристики на крайното устройство на потребителя или особености на неговото конкретно местоположение.*

*13.5. ОПЕРАТОРА изпълнява стриктно нормативните актове на ЕС 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 ОПЕРАТОРА извършва управление на трафика съгласно изискванията на действащото законодателство.*

*13.6. ОПЕРАТОРА третира еднакво целия трафик при предоставянето на услуги за достъп до интернет, без дискриминация, ограничение или намеса, 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. Извън това, ОПЕРАТОРА може да прилага разумни (прозрачни, недискриминационни и пропорционални, основани на обективно*

различни технически изисквания за качество на услугите на специфични категории трафик) мерки за управление на трафика. В тези мерки не се включва наблюдение на специфичното съдържание и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото.

13.7. ОПЕРАТОРА няма да предприема мерки за управление на трафика, които надхвърлят мерките, посочени в т. 13.6 (в това число - да блокира, забавя, променя, ограничава, упражнява намеса, влошава качеството или да дискриминира специфично съдържание, приложения или услуги или специфични категории от тях), с изключение на случаите, когато това е необходимо, и докато трае необходимостта, с цел спазване на нормативни актове, актове на държавни органи, съдебни органи и други публични органи, както и спазване на мерки, предвидени със закон; с цел запазване сигурността и целостта на мрежата, крайните устройства и предоставяните услуги; за предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата и смекчаване на последствията от извънредни или временни претоварвания на мрежата. Предприетите мерки за управление на трафика може да засегнат неприкосновеността на личния живот и защитата на личните данни на потребителите съобразно приложимото законодателство.

13.8. Мерките за управление на трафика може да обхващат обработване на лични данни, единствено ако това обработване е необходимо и пропорционално за постигане на описаните цели. Това обработване се извършва в съответствие с Директива 95/46/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и с Директива 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета.

13.9. ОПЕРАТОРА 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, когато оптимизирането е необходимо, за да се изпълнят изискванията за съдържанието, приложенията или услугите за определено ниво на качество, като в тези случаи информира ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за начина, по който могат да се отразят върху услугите за достъп до интернет.

13.10. При спор относно качеството на услугата, същото се установява чрез механизмите за наблюдение, одобрени от Комисията за регулиране на съобщенията. ОПЕРАТОРА не носи отговорност за влошено качество на услугата, породено от независещи от ОПЕРАТОРА обстоятелства."

#### **Създава се нова т. 34.10. със следното съдържание:**

„34.10. от ПОТРЕБИТЕЛЯ, при условие, че ПОТРЕБИТЕЛЯ е изправна страна по сключения с ОПЕРАТОРА договор без да дължи неустойки с писмено предизвестие в случай на значително и непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните показатели и показателите за скорост на услугата за достъп до интернет в т. 13.3, установено с одобрен от Комисия за регулиране на съобщенията механизъм за наблюдение, като несъответствието трябва да е предизвикано от ОПЕРАТОРА. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да изпрати писмено предизвестие до ОПЕРАТОРА, в което посочи в какво се състои неизпълнението и даде подходящ срок за отстраняването му. В случай че ОПЕРАТОРА не е изпълнил задължението си в подходящия срок, договърът ще бъде прекратен.“

#### **Създава се нова т. 38.а. със следното съдържание:**

„38.а. Дейността на ОПЕРАТОРА попада в обхвата на дейност на Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения – адрес: гр. Габрово, ул. "Брянска" № 30, ет. 4, стая 5, интернет страница [www.kzr.bg](http://www.kzr.bg). Ако спор, отнесен към ОПЕРАТОРА, не е разрешен, абонатът може да потърси съдействие от помирителната комисия.“