

## **ГАРАНТИРАНЕ НА ДОСТЪП ДО ОТВОРЕН ИНТЕРНЕТ:**

1. Крайните потребители на интернет, предоставен от Глобал сис 2011 ЕООД имат право:

- На достъп до и разпространение на информация и съдържание, ограничени единствено от разпоредбите в нормативните актове на компетентните държавни органи в Република България, както и от нормативните актове и регламенти на ЕС, в съответствие със законосъобразността на съдържанието, приложенията или услугата;
- Да използват крайни устройства по свой избор, независимо от местоположението си или от местоположението на Глобал сис 2011 ЕООД., източника или местоназначението на информацията, съдържанието, приложението или услугата.

2. Споразуменията между Глобал сис 2011 ЕООД 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.

3. Глобал сис 2011 ЕООД 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.

4. Глобал сис 2011 ЕООД 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. Такива могат да бъдат прилагани само и единствено при необходимост и докато трае необходимостта, с цел:

- Спазване на законодателните актове на националното законодателство или 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;

- При наличие на посочените в точка 4 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:

- Пълно блокиране достъпа до определено съдържание, приложения и услуги;

- 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 / направленията (в случай на DDoS атаки), обект на кибер атаката. 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.

5. 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), Глобал сис 2011 ЕООД спира достъпа до тях за срок, определен от посочените по-горе органи.

6. Всеки потребител на услугите за достъп до интернет, предоставяни от Глобал сис 2011 ЕООД, е длъжен да не зарежда, съхранява, използва, разпространява или предава файлове, програми или каквито и да е други материали, съдържащи непозволена 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. В тези случаи Глобал сис 2011 ЕООД има право да прекрати договора с абоната.

7. Глобал сис 2011 ЕООД 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. Глобал сис 2011 ЕООД поддържа информация за качеството на предоставяната услуга достъп до интернет, съгласно "Общи изисквания при осъществяване на електронни съобщения, издадени от КРС" (обн. ДВ, бр. бр.24 от 4 Март 2008 г.). Цялата информация по тази точка е достъпна за всички заинтересовани лица на интернет страницата на фирмата.

8. 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. В случай на непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните показатели за скоростта на услугата за достъп до интернет или други параметри за качеството на услугата, потребителят може да се възползва от средствата за защита в съответствие с приложимото законодателство.

9. В случай на планирано прекъсване или влошено качество на услугите при извършване на профилактични технически прегледи, ремонти или поради развитие на мрежата, Глобал сис 2011 ЕООД 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.

10. 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 за целите на задействане на средствата за правна защита, с които разполага потребителят съгласно националното право. Настоящата точка се прилага само към договори, сключени или подновени след 29.11.2015г.

11. Случаите на жалби на крайни потребители, относно правата и задълженията им, във връзка с изпълнение на условията по чл. 3 (1) от Регламент (ЕС) № 2015/2120 се разглеждат по реда, описан в приложимите Общи условия, индивидуалния договор за услуги или по друг подходящ начин, съобразно приложимото законодателство. При необходимост от запазване на целостта и сигурността на мрежата, на предоставяните по тази мрежа услуги и на крайните устройства на потребителите;

- 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 третираат еднакво.

12. При необходимост от налагане на временни мерки за управление на трафика, които са свързани със събирането и обработването на лични данни на абонатите на фирмата, то ще се извършва в съответствие със следните нормативни документи: Директива 95/46/ЕО и

Директива 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета.

13. Като доставчик на обществени електронни съобщителни услуги, включително и услуги за достъп до интернет, доставчик на съдържание, приложения и услуги, Глобал сис 2011 ЕООД 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, при наличието на свободен капацитет, и ако това по никакъв начин не нарушава качеството и параметрите на останалите услуги. Тези услуги 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.

14. При наличие на посочените в точка 4 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:

- Пълно блокиране достъпа до определено съдържание, приложения и услуги;

- 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 / направленията (в случай на DdoS атаки), обект на кибер атаката. 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.

15. 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), Глобал сис 2011 ЕООД спира достъпа до тях за срок, определен от посочените по-горе органи.

16. Всеки потребител на услугите за достъп до интернет, предоставяни от Глобал сис 2011 ЕООД, е длъжен да не зарежда, съхранява, използва, разпространява или предава файлове, програми или каквито и да е други материали, съдържащи нежелана 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. В тези случаи Глобал сис 2011 ЕООД има право да прекрати договора с абоната.

17. Глобал сис 2011 ЕООД 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. Глобал сис 2011 ЕООД поддържа информация за качеството на предоставяната услуга достъп до интернет, съгласно "Общи изисквания при осъществяване на електронни съобщения, издадени от КРС" (обн. ДВ, бр. бр.24 от 4 Март 2008 г.). Цялата информация по тази точка е достъпна за всички заинтересовани лица на интернет страницата на фирмата.

18. 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. В случай на непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните показатели за скоростта на услугата за достъп до интернет или други параметри за качеството на услугата, потребителят може да се възползва от средствата за защита в съответствие с приложимото законодателство.

19. В случай на планирано прекъсване или влошено качество на услугите при извършване на профилактични технически прегледи, ремонти или поради развитие на мрежата, Глобал сис 2011 ЕООД 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.

20. 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 за целите на задействане на средствата за правна защита, с които разполага потребителят съгласно националното право. Настоящата точка се прилага само към договори, сключени или подновени след 29.11.2015г.

21. Случаите на жалби на крайни потребители, относно правата и задълженията им, във връзка с изпълнение на условията по чл. 3 (1) от Регламент (ЕС) № 2015/2120 се разглеждат по реда, описан в приложимите Общи условия, индивидуалния договор за услуги или по друг подходящ начин, съобразно приложимото законодателство.