

ПРИЛОЖЕНИЕ: Параметри за качество и достъп до отворен интернет (съгласно Регламент (ЕС) 2015/2120)

1. ДАННИ ЗА ДОСТАВЧИКА

Наименование на доставчика: Сетком ЕООД

ЕИК: 121098301

Седалище и адрес на управление: гр. София 1582, ж.к. Дружба 2, бл.211, вх.В, ап.66

Адрес за кореспонденция: гр. София 1582, ж.к. Дружба 2, бл.266, вх.А, ап.2

Интернет страница: <https://d2-online.net/>

Контакти за обслужване на клиенти:

Телефон: 0898782603

E-mail: support@d2-online.net

Работно време: 10:00 - 19:00

Адрес на офис/офиси за обслужване: гр. София 1582, ж.к. Дружба 2, бл.266, вх.А, ап.2

Контакти за подаване на жалби и сигнали:

Телефон за сигнали: 0898782603

E-mail за жалби: support@d2-online.net

Адрес за подаване на писмени жалби: гр. София 1582, ж.к. Дружба 2, бл.266, вх.А, ап.2

2. ОБХВАТ НА УСЛУГАТА

Доставчикът предоставя услуга за фиксиран достъп до интернет, която позволява на крайните потребители достъп до информация и съдържание, както и използване на приложения, услуги и крайни устройства по техен избор, при спазване на принципа на отворен интернет.

3. ПАРАМЕТРИ ЗА СКОРОСТ

За услугата за фиксиран достъп до интернет Доставчикът посочва минимална, обичайно налична, максимална и рекламирана скорост за изтегляне (download) и качване (upload).

Параметри на скоростта:

- Рекламирана скорост: съгласно публикуваната оферта, интернет страницата, търговските материали и/или индивидуалния договор за съответния тарифен план.

- Максимална скорост: 100% от максималната договорена скорост за съответния тарифен план.

- Обичайно налична скорост: не по-малко от 90% от максималната договорена скорост за съответния тарифен план.

- Минимална скорост: не по-малко от 50% от максималната договорена скорост за съответния тарифен план.

Горепосочените параметри се прилагат както за скоростта на изтегляне, така и за скоростта на качване, освен ако в индивидуалния договор не е посочено друго.

Обяснение на параметрите:

- Рекламирана скорост: скоростта, посочена в търговските съобщения и офертата за съответния план.

- Максимална скорост: най-високата скорост, която потребителят може да очаква да достигне при нормални условия поне през част от времето.

- Обичайно налична скорост: скоростта, която потребителят може да очаква да получава през по-голямата част от времето, а именно не по-малко от 90% от времето, при нормално използване на услугата.

- Минимална скорост: най-ниската скорост, която Доставчикът се ангажира да поддържа, освен при прекъсване на услугата или при наличие на независещи от него обстоятелства.

4. УСЛОВИЯ ЗА КОРЕКТНО ИЗМЕРВАНЕ

За коректно измерване на скоростта се препоръчва тестовете да се извършват:

- чрез кабелна връзка директно към крайното мрежово устройство на Доставчика;

- при изключени или неактивни други устройства и приложения, които използват интернет връзката;

- при минимално натоварване на вътрешната мрежа на клиента.

Измервания, извършени през Wi-Fi мрежа, могат да бъдат повлияни от използваното крайно устройство, рутер, вътрешна мрежа, радиосреда и други външни фактори, поради което не могат да бъдат надежден източник на информация.

5. МЕРКИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ТРАФИКА

5.1. Общи принципи

Доставчикът третира еднакво целия интернет трафик без дискриминация, ограничение или намеса, независимо от подателя и получателя, съдържанието, приложенията или услугите, освен в допустимите от закона случаи.

5.2. Разумни мерки за управление

За да осигури оптимално качество на услугата за всички свои абонати, Доставчикът може да прилага разумни мерки за управление на трафика. Тези мерки са:

- прозрачни и недискриминационни: прилагат се еднакво за всички потребители на съответния тарифен план.

- технически обосновани: не се основават на търговски съображения, а на технически изисквания за качество на услугата (QoS).
 - временни: прилагат се само за периода, необходим за постигане на целта.
- Мерките се прилагат, когато това е необходимо за:
- гарантиране сигурността и целостта на мрежата;
 - ограничаване на зловреден трафик;
 - защита срещу мрежови атаки, включително DDoS атаки;
 - предотвратяване или ограничаване на временно и извънредно претоварване на мрежата.

5.3. Влияние върху качеството

Прилаганите мерки за управление на трафика не целят ограничаване на достъпа до законно съдържание, приложения или услуги и не следва да оказват негативно въздействие върху качеството на услугата при нормални условия на експлоатация.

5.4. Поверителност, лични данни:

При управление на трафика Доставчикът не извършва мониторинг на конкретното съдържание и не обработва лични данни на потребителите извън необходимия минимум за техническото функциониране на мрежата, съгласно изискванията на GDPR.

6. ПРОЦЕДУРА ПРИ НЕСЪОТВЕТСТВИЕ

6.1. Установяване на несъответствие

При значително, постоянно или редовно повтарящо се разминаване между действително предоставяните и договорените параметри на услугата за достъп до интернет, крайният потребител има право да подаде сигнал или жалба до Доставчика.

6.2. Начини за подаване на сигнал или жалба

Потребителят може да се обърне към Доставчика по един от следните начини:

- на място в търговски офис на адрес: гр. София 1582, ж.к. Дружба 2, бл.266, вх.А, ап.2
- по телефон на номер: 0898782603
- по електронна поща на адрес: support@d2-online.net
- чрез писмена жалба, изпратена на адрес: гр. София 1582, ж.к. Дружба 2, бл.211, вх.В, ап.66
- чрез контактна форма на интернет страницата: <https://www.d2-online.net/internet.html>

При подаване на сигнал или жалба е препоръчително потребителят да посочи:

- три имена / наименование;
- клиентски номер, ако има такъв;
- адрес на услугата;
- телефон и/или e-mail за обратна връзка;
- кратко описание на проблема;
- дата и час на установяване на проблема;
- резултати от извършени измервания, ако има такива.

6.3. Срок за разглеждане

Доставчикът извършва проверка на постъпилите сигнал или жалба в срок до 3 работни дни от получаването му, освен ако естеството на проблема не налага по-дълъг технически анализ.

6.4. Действия при потвърдено несъответствие

Когато при проверката бъде установено несъответствие по вина на Доставчика, се предприемат действия за отстраняване на проблема в технически възможен срок. При наличие на основание, на потребителя могат да бъдат предоставени средствата за защита, предвидени в договора, общите условия и приложимото законодателство, включително:

- отстраняване на техническия проблем;
- намаление или компенсация съгласно общите условия;
- прекратяване на договора без неустойка, когато са налице законовите предпоставки или условията за това съгласно договора.

6.5. Външно решаване на спорове

При непостигане на съгласие с Доставчика, потребителят може да се обърне към компетентните органи, включително:

- Комисия за регулиране на съобщенията (КРС);
- Комисия за защита на потребителите (КЗП);
- други компетентни органи или помирителни методи, когато са приложими.

7. ДОПЪЛНИТЕЛНИ УТОЧНЕНИЯ

Реално предоставяната скорост може да бъде повлияна от фактори извън контрола на Доставчика, включително:

- използваното крайно оборудване на клиента;
- състоянието на вътрешната мрежа на клиента;
- едновременната употреба на услугата от множество устройства;
- особеностите на Wi-Fi свързаността, когато се използва такава.

Настоящото приложение е неразделна част от информацията, предоставяна на крайните потребители относно параметрите за качество на услугата за достъп до отворен интернет.