

## **ПРАВИЛА И МЕРКИ ЗА ГАРАНТИРАНЕ НА ОТВОРЕН ДОСТЪП ДО ИНТЕРНЕТ**

*Настоящите правила и мерки са в съответствие с Регламент (ЕС) 2015/2120 на Европейския парламент и на Съвета на Европа и обвързват Пан Телеком ЕООД в отношенията му с крайни потребители - физически или юридически лица, относно услугата достъп до интернет на основание сключен индивидуален договор.*

1. Пан Телеком ЕООД третира еднакво еквивалентните категории трафик на данни.
2. Услугите предлагани от Пан Телеком ЕООД са приведени в съответствие с всички нормативни изисквания относно управлението на трафика, предоставянето на достъп до съдържание, приложения и услуги и поддържането на качеството на достъпа до интернет.
3. С публикуването на настоящите правила и мерки в страницата <http://www.pantelecom.eu>, Пан Телеком ЕООД информира потребителите, че предоставя услугата достъп до интернет със следните рекламирана, максимална, минимална и обичайно налична скорост:
  - Максимална скорост - 100% от рекламираните скорости;
  - Минимална скорост - 10% от рекламираните скорости;
  - Обичайно налична скорост - 90% от рекламираните скорости
4. Скоростите и качеството на услугата за достъп до интернет зависят от типа на използваната технология, вида на ползваното крайно устройство, натовареността на мрежата, едновременното ползване на услугата от няколко крайни устройства, архитектурни и географски особености, други фактори влияещи на скоростта. Пан Телеком ЕООД не носи отговорност за влошено качество на услугата, което е в резултат на хардуерните и/или софтуерни характеристики на крайното устройство на потребителя.
5. Пан Телеком ЕООД се задължава да третира еднакво целия трафик, без дискриминация, ограничение 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.
6. Пан Телеком ЕООД няма да предприема мерки за управление на трафика, в това число да блокира, забавя, променя, ограничава, упражнява намеса, влошава качеството

или да дискриминира специфично съдържание, приложения или услуги, с изключение на:

- случаите, когато това е необходимо и докато трае необходимостта, с цел спазване на нормативни актове, актове на държавни, съдебни и други публични органи, както и спазване на мерки, предвидени със закон;
- с цел запазване сигурността и целостта на мрежата, крайните устройства и предоставените услуги;
- за предотвратяване на предстоящо натоварване на мрежата и смекчаване на последствията от извънредни и временни претоварвания на мрежата.

7. Пан Телеком ЕООД 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. На основание на тези изисквания Пан Телеком ЕООД извършва управление на трафика съгласно изискванията на действащото законодателство.

8. При спор относно качеството на услугата, същото се установява чрез механизмите за наблюдение, одобрени от Комисията за регулиране на съобщенията. Пан Телеком ЕООД не носи отговорност за влошено качество на услугата, породено от независещи от него обстоятелства.

9. Всеки абонат на услугата достъп до интернет може да поиска прекратяване на договора с Пан Телеком ЕООД без да дължи неустойки и с писмено предизвестие в случай на значително и непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните и договорените показатели за скорост на интернет услугата, установено с одобрен от Комисията за регулиране на съобщенията механизъм за наблюдение, като несъответствието трябва да се дължи на виновно действие или бездействие от страна на Пан Телеком ЕООД. Абонатът може да прекрати договора като изпрати писмено предизвестие до Пан Телеком ЕООД, в което да посочи в какво се състои несъответствието и да даде подходящ срок за отстраняването му. В случай, че несъответствието не бъде отстранено в посочения срок, договорът се счита за прекратен.

Пан Телеком ЕООД