

ПРОЦЕДУРА **за разрешаване на случаите на жалби на крайни потребители** **относно правото на достъп до интернет**

Крайните потребители на услуги за достъп до интернет, предоставяни от Vivacom, имат право на достъп до и разпространение на информация и съдържание, както и право да използват и да предоставят приложения и услуги и да използват крайни устройства по свой избор, съобразно с предвидените в Общите условия и индивидуалния договор търговски и технически условия и характеристики на услугите за достъп до интернет и търговските практики, провеждани от Vivacom.

Vivacom изпълнява стриктно задължението си да третира еднакво еквивалентните категории трафик на данни. Дейността на Vivacom 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. Vivacom спазва 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 Vivacom извършва управление на трафика съгласно изискванията на действащото законодателство.

Обръщаме внимание, че, във връзка с необходимост от управление на трафик или заявени от потребителя допълнителни услуги, могат да бъдат усетени ограничения по отношение на достъпа до интернет.

Vivacom не отговаря за влошено качество на предоставяните услуги, което е в резултат от хардуерни/софтуерни характеристики на крайното устройство на потребителя или особености на неговото конкретно местоположение.

В случай че Абонат/Потребител на услуги за достъп до интернет има проблем, свързан с ползването на тези услуги, той може да подаде писмена жалба или сигнал до Vivacom. Клиентските жалби и сигнали за достъп до интернет се разглеждат и решават с приоритет. Независимо от основателността на жалбата и/или сигнала Vivacom ще извърши вътрешна проверка и предприеме действия съответно по удовлетворяване на исканията, предоставяне на съвети на клиентите относно ползването на услугата и крайните устройства или разясняване на особеностите на случая в едномесечен срок от получаването им.

Скоростите за достъп до интернет са постижими при измерване към сървър в мрежата на Vivacom. При спор относно качеството на услугата последният се решава в съответствие с поетите от страните ангажменти по сключения договор, Общите условия на Vivacom и установените процедури за мониторинг на техническите характеристики на услугите, включително чрез механизмите за наблюдение, одобрени от Комисията за регулиране на съобщенията. Виваком може да извърши и допълнителни измервания за наличие на отклонения от качеството на предоставяната услуга за достъп до интернет за целите на задействане на средствата за правната защита, с която разполагат страните по договора. Vivacom не носи отговорност за влошено качество на услугата, породено от независещи от Vivacom обстоятелства.

Всеки получен сигнал, касаещ права за достъп до интернет, ще бъде индивидуално обработен с необходимото внимание и извършване на съответни проверки. Vivacom извършва мониторинг на съоръженията и проверки на техническите параметри на предоставяната услуга дистанционно. При необходимост от допълнителна проверка в настройките на оборудването при клиента или ползваните от него крайни устройства

Vivasom извършва и проверки по адрес на предоставяната услуга. В този случай служител на Vivasom се свързва с Абоната/Потребителя на посочен от него телефон за контакт и при осигурено съдействие от негова страна се извършва проверка на място.