

ПОЛИТИКА ЗА ПРЕВЕНЦИЯ НА ИЗМАМИ И НЕПРАВОМЕРНО ПОЛЗВАНЕ НА УСЛУГИ В МОБИЛНАТА МРЕЖА НА „ВИВАКОМ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ ПО ПРЕНОС НА ДАННИ И МОБИЛЕН ДОСТЪП ДО ИНТЕРНЕТ

Настоящата Политика за превенция на измами и неправомерно ползване на мобилни услуги в мобилната мрежа на „Виваком България“ ЕАД (Виваком) при предоставянето на услуги по пренос на данни и достъп до интернет (Политиката) се прилага спрямо конкретни крайни потребители в случаи на установено ползване на услугите в противоречие с Общите условия за ползване на мобилни услуги, условията на конкретния тарифен план и нуждите, които той е създаден да обслужва. Политиката е неразделна част от договорите за предоставяне на мобилни услуги по пренос на данни и достъп до интернет.

Ползване на непредназначени за конкретния тарифен план крайни устройства

Виваком предлага като част от тарифните си планове за ползване на мобилни услуги глас, SMS и достъп до интернет в различни комбинации между тях. Коректното използване на мобилни услуги на Vivacom включва използването на устройства от тип телефони, смарт телефони, таблети, лаптопи, часовници и други мобилни устройства, които осигуряват ползването на всички елементи на тарифния план в цялост. Освен ако изрично не е договорено друго, мобилната услуга не е предназначена за ползване като постоянен заместител на фиксиран достъп до интернет, като например ползване в стационарен рутер или друго стационарно устройство.

Превантивни мерки за осигуряване на коректното и ползване на предоставените услуги

При некоректно използване на услугата Vivacom може да прекрати, да ограничи или предприеме мерки за осигуряване на коректното и ползване на предоставените услуги. По-конкретно с цел превенция на измами и/или недобросъвестно ползване на услугите по пренос на данни и мобилен достъп до интернет при достигане на дневно потребление 10 GB Виваком може да ограничи скоростта на конкретния краен потребител автоматично до 64 Kbps. Максималната скорост се възобновява след изпращане на безплатен SMS на номер 1237 или автоматично между 00:00 и 00:59 часа на следващия ден.

При предприети спрямо конкретен краен потребител мерки за осигуряване на коректното и ползване на предоставените услуги последният може да се свърже с Виваком за избор на подходящ тарифен план за ползване на мобилни услуги, който да отговаря на неговите

нужди и очаквания за ползване на специфични крайни устройства.

Ползване на мерки за временно намаляване на приоритет на конкретен краен потребител

Виваком може временно да намали мрежовия приоритет на краен потребител след установено нетипично поведение в ползването на услугите мобилен достъп до интернет и пренос на данни от конкретен краен потребител. Последното се прави с цел превенция от измами от ползване на хакнати крайни устройства или предотвратяване на ползването на конкретния тарифен план не по предназначение. Нетипичното ползване на услугата има потенциал да доведе и до проблеми с мрежовия капацитет и/или да влоши представянето на мрежата с ефект върху клиентското изживяване на други потребители на услугата.

С цел гарантиране на възможността за извличане на максимални ползи от услугата за всички потребители и превенция на измами и неправомерно ползване на услуги Виваком въвежда временно намаляване на приоритета при ползване 4G и 5G мрежите на конкретен потребител при достигане на следните лимити на ползване:

1. За крайни потребители на тарифи с „Висок“ приоритет временно се прилагат намаления на коефициентите, както следва:

- при достигане на 98% от средномесечното потребление на услугите мобилен достъп до интернет и пренос на данни на всички потребители за последните три месеца приоритетът ще бъде свален до коефициент „Стандартен“;
- при достигане на 99,98% от средномесечното потребление на услугите мобилен достъп до интернет и пренос на данни на всички потребители за последните три месеца приоритетът ще бъде свален до коефициент „Нисък“.

2. За крайни потребители на тарифи със „Стандартен“ приоритет временно се прилага намаление на коефициента, както следва:

- при достигане на 98% от средномесечното потребление на услугите мобилен достъп до интернет и пренос на данни за последните три месеца приоритетът ще бъде свален до коефициент „Нисък“;
- при достигане на 99.98% от средномесечното потребление на услугите мобилен достъп до интернет и пренос на данни за последните три месеца приоритетът ще бъде

свален до коефициент „Базов“.

Намаляванията на мрежовия приоритет могат да се извършат последователно в рамките на един отчетен период. Определеният приоритет за ползвания тарифен план ще бъде възстановен при започване на новия отчетен период[1].

Потребителите с временно намален приоритет могат да усетят намаляване на скоростта на достъп до интернет в определена локация и/или за определено време само в случаите на интензивно ползване на услугата. При липса на интензивно ползване на услуги в определена локация и/или времеви обхват деприоритизацията няма да бъде усетена.

Виваком си запазва правото да приложи допълнителни мерки за превенция на измами и неправомерно ползване на услуги за всеки отделен случай на база на приложимите общи условия.

Тарифните планове за предоставяне на услугите мобилен достъп до интернет и пренос на данни се категоризират при следните класове приоритети чрез коефициенти[2]:

Приоритет	Коефициент
Висок	10
Стандартен	5
Нисък	2.5
Базов	1

[1] Промяна в статуса на приоритетите се извършва автоматично на базата на локализиране на потребители с нетипично поведение.

[2] Посочените коефициенти са примерни. Промяна в цифровата стойност на коефициента не променя стъпката на приоритизация, която ще запази посоченото по-горе съотношение