

ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЕ на ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ за предоставяне на услугата Vivacom NET и Vivacom NET Slim (в сила от 10.05.2021 г.)

§1. Т. 6.3 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

„6.3. Скоростта и качеството на услугите за достъп до интернет зависят от типа технология, вида на ползваното устройство, натовареността на мрежата, едновременното ползване на услугата от няколко устройства, архитектурни и географски особености, дължината на медната линия от последната телефонна централа до крайния клиент и други. За услугите по настоящите общи условия не се предлагат минимални нива на качество.“

§2. Т. 6.6 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:

„6.6. БТК третира еднакво целия трафик при предоставянето на услуги за достъп до интернет, без дискриминация, ограничение или намеса, 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. Извън това, БТК може да прилага разумни (прозрачни, недискриминационни и пропорционални, основани на обективно различни технически изисквания за качество на услугите на специфични категории трафик) мерки за управление на трафика, включително, но не само:

- блокиране на IP адреси или диапазони от тях, когато са добре известни източници на посегателства;
- блокиране на IP адреси, от които произлиза текущо посегателство или са обект на текущо посегателство;
- блокиране на IP адреси/услуги за достъп до интернет, които демонстрират подозрително поведение (напр. неразрешена комуникация с компоненти на мрежата, смяна на адреси с цел прикриване на идентичността им);
- блокиране на IP адреси, когато са налице ясни признаци, че са част от мрежа от софтуерни приложения или компютри, които работят в автономен режим и имат за цел кражба на лични данни (бот мрежа);
- блокиране на определени номера на портове, които представляват заплаха за сигурността и целостта на мрежата.

В тези мерки не се включва наблюдение на специфичното съдържание и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото.“

§3. Създава се т. 11 със следното съдържание:

„11. ЖАЛБИ, МОЛБИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

11.1. Когато изпитва проблем с ползването на услугите, Абонатът/Ползвателят следва незабавно да уведоми БТК за това на телефон за обслужване на клиенти 123, през електронната форма за контакт с дружеството на vivacom.bg или в удобен за него магазин на дружеството. При разглеждане на оплакването за технически проблем и за целите на отстраняването на установен такъв, БТК извършва дистанционни проверки, консултации и посещения на място при необходимост.

11.2. Адресираните до БТК жалби, молби и предложения се разглеждат и решават от БТК не по-късно от един месец от получаването им, като жалбоподателят се информира писмено за резултата.

11.3. При спазване на действащата правна уредба относно защитата на личните данни, БТК поддържа и съхранява регистри на всички жалби, молби и предложения, за които се прилага това условие, както и отговорите по тях за срок от 24 месеца.

11.4. Жалбите, молбите, предложенията и рекламациите, включително относно услуги по обслужването и поддържането на предоставяните от предприятието услуги се подават на място в търговската мрежа на БТК или чрез интернет страницата на дружеството на адрес vivacom.bg. Постъпилите жалби, молби, предложения и рекламации се завеждат във входящ регистър и се разглеждат по реда на постъпването им.

11.5. Жалбите на потребители относно правото им на достъп до интернет се подават, разглеждат и решават в съответствие с Процедурата за разрешаване на случаите на жалби на крайни потребители относно правото на достъп до интернет, достъпна на vivacom.bg.“