ГАРАНТИРАНЕ НА ДОСТЪП ДО ОТВОРЕН ИНТЕРНЕТ

„Ел-Ди 81“ ЕООД (NGNET) – Актуализирано към 04.11.2026 г.

1. Крайните потребители на „Ел-Ди 81“ ЕООД (NGNET), наричано по-долу „Ел-Ди 81“, имат право:

– на достъп до и разпространение на информация и съдържание, ограничени единствено от разпоредбите в нормативните актове на компетентните държавни органи в Република България, както и от нормативните актове и регламенти на ЕС, в съответствие със законосъобразността на съдържанието, приложенията или услугата;

– да използват крайни устройства по свой избор, независимо от местоположението си или от местоположението на източника или местоназначението на информацията, съдържанието, приложението или услугата.

2. Споразуменията между „Ел-Ди 81“ и крайните потребители относно търговските и техническите параметри на предоставяните услуги за достъп до интернет, като цени, обеми на данни, скорости и т.н., не ограничават упражняването на правата на крайните потребители, установени в точка 1.

3. „Ел-Ди 81“ гарантира на своите абонати, че третира еднакво целия трафик при предоставянето на услуги за достъп до интернет, без дискриминация, ограничения или намеса по какъвто и да било начин, 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.

4. „Ел-Ди 81“ не прилага мерки за управление на трафика, включващи блокиране, забавяне, промяна, ограничение, упражняване на намеса, влошаване на качеството или дискриминиране на специфично съдържание, приложения или услуги или специфични категории от тях. Такива мерки могат да бъдат прилагани само при необходимост и докато трае необходимостта, с цел:

– спазване на законодателните актове на ЕС или на националното законодателство, приложими към доставчиците на услуги за достъп до интернет, или на мерките за привеждане в действие на тези законодателни актове, включително на решения на съдебни и публични органи, които имат съответните правомощия;

– запазване на целостта и сигурността на мрежата, на предоставяните по тази мрежа услуги и на крайните устройства на потребителите;

– предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата и смекчаване на последствията от извънредни или временни претоварвания на мрежата, при условие че еквивалентните категории трафик се третират еднакво.

5. Когато временните мерки за управление на трафика налагат събиране и обработване на лични данни на абонатите, обработването се извършва само доколкото е необходимо и пропорционално за целите по точка 4 и в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 (Общ регламент относно защитата на данните – GDPR), Директива 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета (Директива за поверителност и електронни съобщения) и Закона за защита на личните данни.

6. Като доставчик на обществени електронни съобщителни услуги, включително услуги за достъп до интернет, „Ел-Ди 81“ има право свободно да предлага услуги, различни от услугите за достъп до интернет, които са оптимизирани за определено съдържание, приложения или услуги или комбинация от тях, когато оптимизирането е необходимо, за да се изпълнят изискванията за определено ниво на качество, при наличие на достатъчен капацитет на мрежата и ако това по никакъв начин не нарушава качеството и параметрите на останалите услуги. Тези услуги се предоставят в допълнение на услугите за достъп до интернет, не се използват и не се предлагат като заместител на услугите за достъп до интернет и не са в ущърб на наличността или общото качество на услугите за достъп до интернет за крайните потребители.

7. При наличие на обстоятелствата по точка 4, които налагат предприемане на мерки за управление на трафика, е възможно временно, в авариен режим или с цел запазване на работоспособността на мрежата, да се прилагат определени практики за управление на трафика, вследствие на което да се блокират, забавят, променят или ограничат отделни класове трафик или съдържание, което да води до временно влошаване на качеството на различни приложения или услуги:

– пълно блокиране на достъпа до определено съдържание, приложения и услуги;

– временно ограничение в скоростта, обема и други параметри на качеството, включително относно достъпа до определено съдържание, приложения и услуги, като в някои случаи (например при DDoS атаки) е възможно пълно блокиране на достъпа в направлението или направленията, обект на кибератаката. Мерките се прилагат до момента, в който кибератаката бъде неутрализирана.

След отстраняване на причината за наложените мерки за управление на трафика услугите се възстановяват до обичайните си параметри.

8. В изпълнение на законодателните актове на националното законодателство и на ЕС, които изискват блокиране на достъпа до сайтове с определено съдържание (сайтове за залагания и др.), „Ел-Ди 81“ спира достъпа до тях за срока, определен от компетентните органи.

9. Всеки потребител на услугите за достъп до интернет, предоставяни от „Ел-Ди 81“, е длъжен да не зарежда, съхранява, използва, разпространява или предава файлове, програми или каквито и да е други материали, съдържащи непозволена информация, компютърни вируси, зловреден софтуер за неоторизиран отдалечен достъп, нежелана поща (спам) или материали, насочени към преодоляване, компрометиране или затрудняване на дейността на компютри и компютърни информационни системи. В тези случаи „Ел-Ди 81“ има право да прекрати договора с абоната.

10. „Ел-Ди 81“ определя минимални, максимални, рекламирани и обичайно налични скорости на изтегляне (download) и качване (upload) на информация от или в интернет през собствената си мрежа. „Ел-Ди 81“ поддържа информация за качеството на предоставяната услуга за достъп до интернет съгласно Закона за електронните съобщения (ЗЕС) и действащите нормативни актове на Комисията за регулиране на съобщенията (КРС). Цялата информация по тази точка е достъпна за всички заинтересовани лица на интернет страницата www.ngnetbg.com.

11. Значителни отклонения от рекламираните скорости за изтегляне и качване могат да окажат въздействие върху упражняването на правата на крайните потребители, посочени в член 3, параграф 1 от Регламент (ЕС) 2015/2120 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2015 г. В случай на непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните показатели за скоростта или други параметри за качеството на услугата за достъп до интернет и посочените в договора потребителят може да се възползва от средствата за защита в съответствие с приложимото законодателство.

12. В случай на планирано прекъсване или влошено качество на услугите при извършване на профилактични технически прегледи, ремонти или поради развитие на мрежата „Ел-Ди 81“ се задължава да информира предварително потребителите в засегнатия район, включително за сроковете на прекъсването или влошаването на качеството на услугата, по начин, който е максимално достъпен – чрез интернет страницата си, чрез кратки текстови съобщения (SMS), чрез електронни писма и др.

13. Всяко значително и непрекъснато или редовно повтарящо се разминаване между действителните показатели на услугата за достъп до интернет относно скоростта или други параметри за качеството на услугата, когато съответните факти са установени чрез механизъм за наблюдение, сертифициран от Комисията за регулиране на съобщенията, се счита за несъответствие на показателите за целите на задействане на средствата за правна защита, с които разполага потребителят съгласно националното право. Настоящата точка се прилага само към договори, сключени или подновени след 29 ноември 2015 г.

14. Жалбите на крайните потребители относно правата и задълженията им във връзка с изпълнението на условията по член 3, параграф 1 и член 4, параграф 1 от Регламент (ЕС) 2015/2120 се разглеждат по реда, описан в Общите условия за предоставяне на услугата „Интернет достъп“, индивидуалния договор или по друг подходящ начин съобразно приложимото законодателство.

ПРАВНА ОСНОВА

- Регламент (ЕС) 2015/2120 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2015 г. за определяне на мерки относно достъпа до отворен интернет;
- Регламент (ЕС) 2016/679 (Общ регламент относно защитата на данните – GDPR);
- Директива 2002/58/ЕО (Директива за поверителност и електронни съобщения);
- Закон за електронните съобщения (ЗЕС);
- Закон за защита на личните данни.

„Ел-Ди 81“ ЕООД (NGNET), ЕИК 203416511
Седалище и адрес за кореспонденция: гр. Бургас, ул. „Октомври“ № 62
www.ngnetbg.com | office@ngnetbg.com | 0896 483 944
Актуализирано: 04.11.2026 г.