

Предоговорна информация по чл.226 от ЗЕС за крайни ползватели на услуга

Fiber-Home ПАКЕТ ЦИФРОВА ТЕЛЕВИЗИЯ И ОПТИЧЕН ИНТЕРНЕТ

Fiber-Home ПАКЕТ ЦИФРОВА ТЕЛЕВИЗИЯ и ОПТИЧЕН ИНТЕРНЕТ е индивидуална услуга за разпространение на радио и телевизионни програми и допълнителна информация по смисъла на Закона за радио и телевизия/ЗРТ/ като основен пакет програми, предоставени в некодирани вид на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и приемани от тях посредством крайни устройства - телевизионни и радио приемници, като допълнителен пакет програми, предоставени в кодирани вид на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и приемани от тях посредством крайни устройства - телевизионни, след предварително декодиране чрез потребителски декодер. Част от програмите могат и ще бъдат допълнително криптирани с цел изискване на допълнително заплащане при тяхното потребление и фиксиран достъп до интернет посредством технология – PON (Passive Optic Network), наричана за кратко услуга/та или УДИ, която се предлага и предоставя на крайни ползватели/потребители - физически лица, които не са търговци, от НЕТГАРД ООД, ЕИК 115897336, със седалище и адрес на управление: гр. Пловдив, пощенски код 4000, р-н Централен, гр. Пловдив, ул. Велико Търново 67, адрес за кореспонденция: гр.Пловдив, бул.“Кн.Мария Луиза“ 69В, тел. 032 510 115, www.netguard.bg.

При използване на същата услуга, на основание сключен индивидуален договор при съответно приложимите към него Общи условия за договори сключвани с ползватели/потребители - физически лица, ползвателят получава достъп чрез свое крайно устройство - телевизионен приемник, свързано с допълнително техническо оборудване на НЕТГАРД, до определени телевизионни програми (канални), в зависимост от активирания абонаментен план и тяхното аудио-визуално съдържание и фиксиран достъп до интернет.

За да бъде активирана и използвана услугата, НЕТГАРД осигурява и предава на ползвателя за временно ползване техническо оборудване, което осигурява на последния преобразуването на сигнала от оптичен до цифров по стандарт DVB-C и Ethernet към което се свързва крайно техническо устройство телевизор, компютър, смартфон, таблет или други подобни.

Техническото оборудване, предоставено от НЕТГАРД е негова собственост и съставлява част от неговата електронно съобщителна мрежа.

Цифрова телевизия се предлага в съответствие с минималните изисквания за качество съобразно приложимите стандарти, посочени в Приложение No2 от Общите изисквания при осъществяване на електронни съобщения, приети от Комисия за регулиране на съобщенията и публикувани в интернет страницата на същата комисия www.crc.bg в раздел нормативни актове/подзаконови актове по Закон за електронните съобщения.

При предоставяне на оптичен интернет, НЕТГАРД ще третира еднакво целия трафик, без дискриминация, ограничения и намеса, независимо от подателя и получателя, съдържанието, до което е получен достъпа или което е разпространено, предоставените или използвани приложения и услуги, и независимо от използваните крайни устройства от страна на ползвателя. НЕТГАРД се задължава да се въздържа от предприемане на мерки за управление на трафика при предоставяне на УДИ, надхвърлящи посочените разумни мерки, в това число НЕТГАРД не ще: блокира, забавя, променя, ограничава, влошава качеството на УДИ и не ще упражнява намеса или наблюдение в специфично съдържание, приложения или услуги при предоставяне на услугата, с изключенията изброени в настоящата информация, и то само когато това е необходимо и докато трае възникналата необходимост, а именно:

- с цел спазване на действащото законодателство, както и правото на ЕС, както и в изпълнение на задължителни актове на държавни, съдебни или други органи на власт, НЕТГАРД може да блокира достъпа до определени интернет страници, да ограничи и прекрати преноса на информация със съдържание противоречащо на действащото законодателство. Позовавайки се на това изключение, НЕТГАРД може да блокира достъпа до интернет страници, въз основа на изрични законови разпоредби и въз основа на конкретни разпореждания на председателя на съответния компетентен съд, а именно:

интернет страници за организиране на хазарт от лица, които не са получили разрешение – лиценз за извършване на такава дейност съгласно Закон за хазарта;

- с цел съдействие за защита на обществения интерес, за защита на националната сигурност и за осигуряване на електронни съобщения за нуждите на отбраната и при кризи, НЕТГАРД е задължено да осигурява условия за ограничаване и прекратяване на преноса на информация със съдържание, което противоречи на действащото законодателство;

- с цел запазване на целостта и сигурността на мрежата, мрежови ресурси, в това число и крайно оборудване, и предоставяните услуги, при някои от следващите неизчерпателно изброени случаи, като: сменяне на IP адрес на компютър в мрежата с цел прикриване на идентичността му (спуфинг); прикриване на мрежови устройства или позволяване на неразрешена комуникация;

хакерски атаки срещу компоненти на мрежата или крайното оборудване; разпространение на зловреден софтуер, вируси и всякакви други случаи на “злоупотреба с мрежата” /Network abuse/ и Атака за отказ на услугата / Denial-of-service attack - DoS attack/, може да бъдат предприети конкретни мерки за управление на трафика, водещи до временно ограничаване или цялостно прекъсване на УДИ, а именно: достъп до интернет страници, чрез които се предлага предоставянето на инвестиционни услуги от лица, които нямат право да предоставят същите на територията на Република България съгласно Закон за пазарите и финансовите инструменти;

достъп до интернет страници, чието съдържание подбужда към тероризъм или чрез което се разпространяват познания за извършване на тероризъм съгласно Закон за противодействие на тероризма; достъп до интернет страници разпространяващи “детска порнография”; И още, в съответствие с Общите изисквания при предоставяне на обществени електронни съобщения, приети от КРС, НЕТГАРД е длъжно: Да блокира IP адреси или диапазони от тях, когато са добре известни източници на посегателства; да блокира IP адреси или диапазони от тях, когато същите са обект на текущо посегателство; Да блокира IP адреси, от които произлиза текущо посегателство;

Да блокира IP адреси, които демонстрират подозрително поведение /например неразрешена комуникация с компоненти на мрежата, смяна на адреси с цел прикриване на идентичността им/;

Да блокира 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/; Да блокира определени номера на портове, които представляват заплаха за сигурността и целостта на мрежата;

- с цел предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата /т.е. прогнозирано претоварване, което въпреки взетите превантивни мерки е неизбежно/ и смекчаване на последствията от извънредно претоварване /т.е. настъпило поради непредвидено или непредотвратимо събитие от извънреден характер, като например техническа неизправност в мрежата, при което се използват резервни мрежови ресурси с ограничен капацитет/ или временно претоварване /т.е. претоварване при обществени събития свързано със събиране на множество хора на обществено място/, НЕТГАРД може да предприеме разумни мерки за управление на трафика.

При или по повод на прилагане някои от изброените мерки за управление на трафика и единствено за целите посочени по-горе, НЕТГАРД обработва данни за IP адрес/и/, които се считат за лични данни. НЕТГАРД обработва същите лични данни в съответствие с Общия регламент за защита на личните данни (ЕС)2016/679, Директива 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета, Закон за защита на личните данни, както и в съответствие с Политиката за защита на личните данни на предприятието, публикувана на официалната му страница в интернет на адрес www.netguard.bg, в подстраница “поверителност”, прилагайки съответните подходящи организационни и технически мерки за защита на същите лични данни – предмет на посоченото обработване.

При прилагане на изброените мерки за управление на трафика от страна на НЕТГАРД е възможно идентифициране на ползвателя на услугата посредством използвания IP адрес.

НЕТГАРД предоставя услугата при следните минимални нива на качество:

Освен предходното НЕТГАРД предоставя УДИ при следните обявени “минимална”, “обичайно налична”, “максимална”, “рекламирана”, скорости на “сваляне” (download) и “качване” (upload):

Българска и международна интернет скорост download:

Рекламирана скорост - 250 mbps

Минимална скорост - 190 mbps

Обичайно налична скорост - 240 mbps

Максимална скорост - 250 mbps

Българска скорост upload:

Рекламирана скорост - 250 mbps

Минимална скорост - 190 mbps

Обичайно налична скорост - 240 mbps

Максимална скорост - 250 mbps

Международна интернет скорост upload:

Минимална скорост 190 mbps

Обичайно налична скорост 240 mbps

Максимална скорост 250 mbps

“Минимална” е най – ниската скорост на УДИ, посочена в настоящата информация, с която НЕТГАРД предоставя на ползвателя услугата, освен в случаите на повреди в мрежата.

“Обичайно налична” е скоростта на УДИ, посочена в настоящата информация, която ползвателят очаква да получи от НЕТГАРД през по-голяма част от времето, през което ползва услугата. Обичайноналичната скорост не може да бъде по-ниска от 80% от стойността на максималната скорост, посочена в тази информация и следва да е реално постижима в 80% от времето, в рамките на едно денонощие;

“Максимална” е скоростта на УДИ, посочена в настоящата информация, която обективно може да бъде достигната от ползвателя, най-малко веднъж, в рамките на едно денонощие;

“Рекламирана” е скоростта на УДИ, която НЕТГАРД използва в търговските си комуникации с ползвателя, в това число при рекламирането ѝ и извършването на всякакъв маркетинг. Като рекламирана скорост, НЕТГАРД обявява реалната максимална скорост на използвания от него интерфейс за свързаност с мрежата, поради което рекламираната скорост, посочена в настоящата информация, ще надвишава максималната скорост на УДИ;

НЕТГАРД информира ползвателя, че постигането на предоставяната от НЕТГАРД “максимална” и “обичайно налична” скорости на УДИ, е в зависимост и от следните обстоятелства: типът на използваната технология на свързване с крайното оборудване или устройство на ползвателя, вида и техническите спецификации на крайното електронно устройство на ползвателя /компютър, таблет, смартфон и др./, използвано;

Ползвателят има право да иска от НЕТГАРД парична компенсация, размерът на която е равен на частта от месечната абонаментна такса за съответния отчетен период, пропорционална на дните, през които е било налице съответното отклонение. В случай на допуснато значително и непрекъснато повтарящо се несъответствие или значително и често повтарящо се несъответствие с обявената минимална скорост, НЕТГАРД дължи посочената парична компенсация в двоен размер.

За обективно измерване (проверка) на посочените по-горе стойности на скоростите ползвателят може да използва Механизмът за измерване и наблюдение на параметрите за качество на услугата достъп до интернет, одобрен от КРС, посредством интернет страницата на същата комисия www.crc.bg ,раздел “за потребителите”.

Услугата се активира в срок до 24 (двадесет и четири) часа след като са изпълнени следните условия: подписан е индивидуален договор за услугата; изградена е физическа свързаност до МРЕЖАТА, но само, когато ползвателя не разполага с такава. Месечна абонаментна цена (месечна такса) за услугата се заплаща за ползване на услугата като предплата преди началото на съответния отчетен период. Кампанията за плащане започва 5 дни преди изтичане на крайния срок. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има правото на избор между 2 варианта за отчетни периоди, а именно: 1-ви вариант - отчетен период съвпадащ с календарния месец или 2-ри вариант - отчетен период от 15-то число на текущия месец до 14-то число на следващия месец. Когато договорът с ползвателя е сключен през текущия месец, същият заплаща в посочения срок част от месечната такса за текущия месец пропорционално на дните от същия месец, през които НЕТГАРД ще предоставя услугите и авансово - месечната абонаментна такса за следващия календарен месец.

Ползвателят на услугата може да отправи до НЕТГАРД писмени или устни жалби и други заявления на адрес office@netguard.bg, както и на безплатен телефон 032 510 115, с цел упражняване на свои права, искания за компенсация, разрешаване на спорове, отправяне на предложения и получаване на информация. НЕТГАРД ще разгледа постъпилите жалби и/или други заявления, като вземе становище по тях, съответно удовлетвори ги или ги отхвърли в най-кратки срокове, но не по-късно от 30(тридесет) дни от датата на получаването им, за което уведомява ползвателя по подходящ начин по електронна поща или по телефон, или с текстово съобщение(sms). Споровете между Кулбокс и ползвателя се решават чрез добросъвестни преговори между тях. Независимо от всичко, потребителят може да се обърне за защита на правата си към компетентния съд по всяко време..

Независимо от горното във всеки един случай ползвателят на услугата може да адресира директно своите жалби, с цел алтернативно разрешаване на възникналия спор с НЕТГАРД до: Комисия за регулиране на съобщенията, гр.София, ул."Гурко" №6, по поща, по електронен път на страницата на комисията - www.crc.bg и на електронен адрес - info@crc.bg; за потребители и до Комисията за защита на потребителите – Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения - адрес: гр.София 1000, пл."Славейков" № 4А, с интернет страница www.kzp.bg и електронен адрес: adr.els@kzp.bg, или чрез попълване на жалба в съответната електронна форма на посочената страница на Комисията за защита на потребителите или на електронен адрес - info@kzp.bg;

В случаите на сключен договор от разстояние за услугата, потребителят може да подаде своята жалба и да приложи доказателства към нея и чрез европейската платформа за разрешаване на спорове /ОРС/ на следния адрес: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=BG>

За неотстранени повреди в мрежата и съоръженията към нея, или при неизпълнение на други задължения на НЕТГАРД при предоставяне на услугата, в резултат на които ползвателят не е могъл да ползва последната повече от 3 (три) дни през един календарен месец, дори когато дните не са последователни, ползвателят заплаща само част от дължимата месечна абонаментна цена, пропорционална на периода, през който е ползвал услугата.

В случай на значително и непрекъснато несъответствие* или значително и често повтарящо се несъответствие** от договорените параметри и качество на услугата, ползвателят има право да прекрати/развали/ едностранно сключения договор с уведомление, без задължение за заплащане на неустойки и обезщетения.

*значително и непрекъснато е несъответствие от уговорените параметри и качество на услугата, продължаващо до 2-последователни седмици в рамките на един отчетен период;

**значително и често повтарящо се несъответствие е повече от едно отклонение до 3-последователни дни в рамките на един отчетен период от уговорените параметри и качество на услугата;

Независимо от горното във всеки случай на неизпълнение на задължение на НЕТГАРД към ползвателя, включително и когато НЕТГАРД не е взело подходящи мерки при възникнал инцидент, заплахата или уязвимост, свързани със сигурността на мрежата, ползвателят може да развали договора едностранно с уведомление за разваляне, без задължение за заплащане на неустойки и обезщетения.

Независимо от горното НЕТГАРД носи отговорност за обезщетение по общия ред за виновно причинени вреди от прекъсването или влошаването на качество на услугата при неизпълнение на задълженията си към ползвателя, включително и когато НЕТГАРД не е взело подходящи мерки при възникнал инцидент, заплахата или уязвимост, свързани със сигурността на мрежата.

Преди предоставяне на услугата НЕТГАРД, ще изисква от ползвателя предоставяне на следните лични данни, които ще обработва от свое име и за своя сметка, при спазване на Закон за електронните съобщения, Общия Регламент за защита на личните данни (ЕС) 2016/679 (GDPR), Закон за защита на личните данни и Политиката си за защита на личните данни, в качеството си на администратор на лични данни, а именно: за физически лица – три имена, единен граждански номер (ЕГН) и адрес, а за чуждестранни физически лица съответно дата на раждане или личен номер на чужденец (ЛНЧ).

Ползвателят може да предостави телефонен номер и адрес на електронна поща за контакт.

Извън горното при предоставянето на услугата, Кулбокс ще обработва в качеството му на администратор

на лични данни, от свое име и за своя сметка, лични данни на ползвателя, съобразно Политиката за защита на личните данни на предприятието, публикувана на страницата www.netguard.bg, раздел "поверителност" и то само за съответните цели, посочени в същата политика.

Индивидуалният договор, на основание на който се предоставя услугата, се сключва при Общи условия, без определен срок на действие /безсрочен договор/. Не се предлага срочен договор за услугата.

Сключеният безсрочен договор може да бъде прекратен по всяко време от страна на ползвателя без причина с едномесечно предизвестие. В този случай ползвателят не дължи неустойки и/или обезщетения за прекратяването на договора, но остава задължен за изискуемите и неплатени задължения, възникнали въз основа на действието на договора, до датата на неговото прекратяване.

Сключеният договор може да бъде прекратен/развален в изрично предвидените в приложимите Общи условия, към договорите сключвани с ползватели/потребители - физически лица.

Във всички случаи на прекратяване/разваляне на договора, ползвателят остава задължен за изискуемите и неплатени задължения възникнали въз основа на договора за услугата до датата на неговото прекратяване.

Когато договорът е бил сключен от разстояние или извън търговския обект, потребителят има право да се откаже от него, без да посочва причини за това, в срок 14 /четирнадесет/ дни от датата, на която е сключен договора.

За да упражни правото си на отказ, потребителят трябва да уведоми НЕТГАРД чрез електронната форма за контакт, генерираща се на интернет страницата www.netguard.bg, като попълни следните данни: име и фамилия, адрес, телефон, адрес на електронна поща, и тема – "отказ от договор", както и съобщение за решението си да се откажете от договора с недвусмислено заявление за това.

За да спази срока за отказ от договора, е достатъчно потребителят да изпрати съобщението си относно упражняването на право на отказ, преди изтичането на срокът, посочен по-горе. Кулбокс ще изпрати на траен носител на посочения от потребителя адрес на електронна поща потвърждение за получаване на изявлението за отказ от договора.

При упражняване на правото на отказ в срок, потребителят не ще дължи, неустойки или обезщетения, но потребителят е длъжен да върне предоставеното му от НЕТГАРД техническо оборудване в техническа изправност. Разноските по връщане на оборудването, ако има такива се поемат изцяло от потребителя.

Ако предоставянето на услугите – предмет на договора е започнало по време на срока за отказ, потребителят ще дължи сумата, която е пропорционална на предоставеното му до момента, в който е уведомил Кулбокс, че упражнява правото си на отказ от договора, спрямо дължимата абонаментна цена за услугата за текущия месец от действието на договора, както и еднократната цена за свързване (инсталационна такса) за активиране на услугата. В случай, че потребителят към момента на упражняване на правото си на отказ е заплатил абонаментните цени за услугата за текущия и следващия го месец, НЕТГАРД ще му възстанови съответната сума, като бъде отчетена дължимата такава, съобразно предходното изречение, без необосновано забавяне и без разходи за потребителя, но не по-късно от 14 /четирнадесет/ дни от получаване на изявлението му за отказ от договора, като използва същото платежно средство, което потребителят е използвал при първоначалната трансакция по заплащане на таксата.

Ползвателят не дължи еднократна цена за свързване (инсталационна такса) за активиране на услугата.

Дължимата месечна абонаментна цена (месечна такса) за услугата е в размер на:

- 44.00 лева с ДДС за достъп до основен пакет с ТВ програми "100+";

Към основния пакет ТВ програми "100+" могат да бъдат договорени и допълнителни пакети с ТВ програми, за достъпа до които ползвателят дължи допълнителна месечна абонаментна цена (месечна такса), добавена към месечната абонаментна такса на основния пакет, в размер, както следва:

-3.00 лева с ДДС за достъп до премиум пакет с ТВ програми "Premium";

-14.00 лева с ДДС за достъп до премиум пакет с ТВ програми "DiemaExtra";

-9.00 лева с ДДС за достъп до премиум пакет с ТВ програми "MaxSport Plus"

-0.78 лева с ДДС за достъп до ТВ програма "7/8 TV";

НЕТГАРД посочва поименна информация за всички ТВ програми - предмет на услугата, включени в основния пакет "100+", както и в допълнителните премиум пакетите - "TurkPACK", "DiemaExtra", "MaxSport Plus" и "7/8 TV", която ползвателят може да намери на интернет страница www.netguard.bg и предоставя списък на същите - неразделна част от индивидуалния договор.

Ползвателят дължи и допълнителна месечна такса в размер на 2.00 лева с ДДС на месец за предоставяне на допълнително техническо оборудване - 1бр. (за втори и за всеки следващ) DVB-C декодер;

НЕТГАРД поддържа актуална и подробна информация за всички абонаментни планове, абонаментни такси и такси за поддръжка свързани с услугата на своята интернет страницата www.netguard.bg.