

## **Условия за достъп до отворен интернет**

Съгласно изискванията на Регламент (ЕС) 2015/2120 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2015 година за определяне на мерки относно достъпа до отворен интернет и за изменение на Директива 2002/22/ЕО относно универсалната услуга и правата на потребителите във връзка с електронните съобщителни мрежи и услуги и на Регламент (ЕС) № 531/2012 относно роуминга в обществени мобилни съобщителни мрежи в рамките на Съюза, предприятията, следва да гарантират достъп до отворен интернет. Мултилинк ООД предоставя достъп до интернет на крайните си потребители чрез различни технологични решения, които постигат в максимална степен задоволяване на потребностите на крайните потребители. В изпълнение на разпоредите на чл. 4, ал. 1 от Регламент (ЕС) 2015/2120, Мултилинк ООД публикува настоящите условия за достъп до отворен интернет, включващи относимата информация за предоставяните услуги.

### **I. Мерки за управлението на трафика и влиянието им върху качеството на услугите, неприкосновеност на личния живот и защитата на личните данни**

Мултилинк ООД разполага с 24x7 център за наблюдение на мрежата, в който квалифициран персонал следи работните показатели на различните системи, съставляващи мрежовата инфраструктура на дружеството, за да не се допуска влошаване на качеството на услугите и засягане на интересите на крайните потребители. Мултилинк ООД в качеството си на доставчик на интернет достъп предоставя услугите си прозрачно и не прилага никакви мерки по ограничаване, филтриране, приоритизиране или други дейности, променящи качеството и съдържанието на трафика. В тази връзка, основните дейности, свързани с управление на трафика са - мониторинг и превенция с цел максимално бързо реагиране на аварийни ситуации и предотвратяване възникването на такива; постоянно и прецизно планиране на мрежовите ресурси и осигуряване на необходимите резерви, с което да се гарантира максимално качество на услугите дори в аварийни режими на работа. За да се постигне ефективността на описаните дейности, Мултилинк ООД разчита на различни инструменти за наблюдение на мрежата, голяма част от които са строго специфични за съответното мрежово оборудване, като мониторинг системи за радиочестотни системи, IP мрежи и спомагателни съоръжения. При извънредни ситуации и работа в аварийен режим, както и с цел опазване целостта и жизнеността на мрежите е възможно да се приложат временни мерки, които да са за сметка на качеството на предоставяните услуги и възстановяването им в последствие до обичайното им ниво.

### **II. Влияние на ограниченията в обем, скорост и други параметри за качество върху ползваните услуги и по-специално върху достъпа до съдържание, приложения и услуги**

Мултилинк ООД не прилага механизми, които да влияят на достъпа до съдържание, приложения и услуги от крайните потребители. Същевременно, Мултилинк ООД спазва приложимите нормативни актове, свързани със законосъобразността на съдържанието, приложенията или услугите. Предвид посоченото, в случаите, предвидени от закона, и въз основа на акт на компетентен орган, Мултилинк ООД спира достъпа до определено съдържание. В случаи на сериозни аварии и пробиви в мрежовата инфраструктура, включително кибер атаки, са възможни временни ограничения на скоростта на предаване на данни, както и достъп до определено съдържание или услуги. Мултилинк ООД не ограничава обем, скорост и други параметри за качество на ползваните услуги, освен в случаите, когато се достигат лимитите на заявените капацитети, договорени с

крайните потребители. В последния случай се прилагат ограничения на скоростта, като Мултилинк ООД не допуска избирателно забавяне или влошаване на определен тип трафик.

### **III. Влияние на специализираните услуги върху услугите за достъп до интернет**

Мултилинк ООД не предоставя специализирани услуги, които имат влияние върху услугите за достъп до интернет.

### **IV. Скорости за достъп до интернет**

Информация за качество на услугата достъп до интернет се поддържа от Мултилинк ООД, съгласно Общите изисквания при осъществяване на електронни съобщения, приети от Комисия за регулиране на съобщенията.

### **V. Средства за защита правата на крайните потребители, в случай на отклонения от качеството на услугите за достъп до интернет**

Мултилинк ООД се задължава да предоставя качествена и непрекъсната услуга на своите крайни потребители 24 часа/7 дни в седмицата. Качеството на услугите може да бъде засегнато при наличие на обстоятелства на непреодолима сила, аварии, планирани дейности по ремонт или развитите на мрежите, както и при виновно поведение на крайните потребители или трети лица. Правилата, относно качеството на услугите и предприеманите мерки са подробно описани в договорите с крайните потребители. Мултилинк ООД осигурява възможно най-краткия срок за отстраняване на повреди и влошаване качеството на услугите, като в индивидуалните договори са предвидени механизми за обезщетение на клиентите и съответно прекратяване на договорите.