

## ПРАВИЛА И МЕРКИ ЗА ГАРАНТИРАНЕ НА ОТВОРЕН ДОСТЪП ДО ИНТЕРНЕТ

Настоящите правила и мерки, и публикуването им в страницата [www.coolbox.bg](http://www.coolbox.bg), е извършено на основание и във връзка с чл. 2.6 от Общите условия, приложими към индивидуалните договори, сключвани между „Кулбокс“ АД, ЕИК 115100705, седалище гр. Пловдив, наричано за кратко „Кулбокс“ и крайни потребители – физически или юридически лица, относно предоставянето на услугата – **достъп до интернет (наричана по-долу “услуга” или “услугата”)**, самостоятелно или като част от пакет с други електронно съобщителни услуги, и в изпълнение на разпоредбите на Регламент (ЕС) 2015/2120, от 25.11.2015 г., за определяне на правила и мерки, гарантиращи достъпа до отворен интернет.

Тези правила и мерки безусловно обвързват Кулбокс в отношенията му с крайни потребители – физически или юридически лица, относно услугата “достъп до интернет” на основание сключен индивидуален договор, при цитираните Общи условия, като всеки един заинтересуван потребител има право и би могъл да се позове и да препрати многократно към тях по повод отношенията си с Кулбокс, включително при и по повод разрешаване на възникнали спорове между Кулбокс и него при и по повод предоставяне на услугата.

(i) Кулбокс изпълнява задълженията си по предоставяне на услугата, при спазване на настоящите правила и мерки и при стриктно спазване на всички нормативни изисквания относно управлението на трафика при предоставяне на услугата и поддържането на общото качество на последната, както и при въздържане от всякакво прилагане на търговски практики - ограничаващи правата на потребителите при ползване на услугата.

(ii) С настоящите правила и мерки в страницата [www.coolbox.bg](http://www.coolbox.bg), Кулбокс информира потребителите, че предоставя услугата - “достъп до интернет” със следните **максимална, минимална и обичайно налична скорости**:

Услуга	Скорости	Рекламирана скорост	Максимална скорост	Обичайно достижима скорост	Минимална скорост
coolOffice	Българска и международна интернет скорост Upload	1 Gbps	900 Mbps	720 Mbps	100 Mbps
	Българска и международна интернет скорост Download	1 Gbps	900 Mbps	720 Mbps	100 Mbps
coolHome	Българска и международна интернет скорост Download	1 Gbps	900 Mbps	720 Mbps	100 Mbps

	Българска интернет скорост Upload	1 Gbps	900 Mbps	720 Mbps	100 Mbps
	Международна интернет скорост Upload	100 Mbps	100 Mbps	90 Mbps	50 Mbps
cooolNet	Българска и международна интернет скорост Download	1 Gbps	900 Mbps	720 Mbps	100 Mbps
	Българска интернет скорост Upload	1 Gbps	900 Mbps	720 Mbps	100 Mbps
	Международна интернет скорост Upload	100 Mbps	100 Mbps	90 Mbps	50 Mbps
cooolOffice STANDARD	Българска и международна интернет скорост Upload	100 Mbps	90 Mbps	72 Mbps	45 Mbps
	Българска и международна интернет скорост Download	100 Mbps	90 Mbps	72 Mbps	45 Mbps
cooolOffice ADVANCED	Българска и международна интернет скорост Upload	30 Mbps	30 Mbps	30 Mbps	15 Mbps
	Българска и международна интернет скорост Download	30 Mbps	30 Mbps	30 Mbps	15 Mbps
cooolOffice PREMIUM	Българска и международна интернет скорост Upload	100 Mbps	90 Mbps	90 Mbps	45 Mbps
	Българска и международна интернет скорост Download	100 Mbps	90 Mbps	90 Mbps	45 Mbps
cooolbox	Българска и международна интернет скорост Download	100 Mbps	90 Mbps	72 Mbps	45 Mbps
	Българска интернет скорост Upload	100 Mbps	90 Mbps	72 Mbps	45 Mbps
	Международна интернет скорост Upload	50 Mbps	50 Mbps	50 Mbps	25 Mbps

Скоростите и качеството на услугата за достъп до интернет зависят от типа използвана технология на свързване; вида и техническите спецификации на ползваното от потребителя крайно устройство; едновременно ползване на услугата от няколко крайни потребителски устройства; ползване на услугата в пакет с други услуги, предоставяни от Кулбокс (ползване на услугата едновременно с услугата IPTV-телевизия и/или телефонна услуга, които са оптимизирани за определено съдържание, приложения или услуги, или комбинация от тях, когато тази оптимизация е нужна, за да се изпълнят изискванията за определено ниво на качество на тези услуги, - различни от услугата “достъпа до интернет”);\*

*\*За повече информация относно влиянието на специализираните услуги върху услугата достъп до интернет вижте т.(iv)*

(iii) При предоставяне на услугата “достъп до интернет”, Кулбокс 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 използваните крайни устройства.

Извън това Кулбокс, при спазване на всички нормативни изисквания на вътрешното законодателство и приложимото право на Европейския съюз /ЕС/, си запазва правото и в случай на обективна необходимост, да прилага разумни/основателни мерки за управление на трафика, осигуряващи: ефективното използване на ресурсите на мрежата му, оптимизиране на цялостното качество на услугите и за подобряване на последните в интерес на потребителите, при спазване на принципите на прозрачност, недискриминационност и пропорционалност, съгласно Регламент (ЕС) 2015/2120 от 25.11.2015 г.

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

Във всички случаи при прилагане на подобни разумни/основателни мерки, Кулбокс следва да изпълни задължението си за прозрачност съгласно чл.4 от цитирания Регламент, като допълни своевременно настоящите правила и мерки, публикувани на официалната страница на дружеството, с подробна, ясна и разбираема информация за потребителите, относно прилаганите разумни мерки за управление на трафика при предоставяне на услугата “достъп до интернет”, уведомявайки надлежно потребителите за това.

(iv) Кулбокс ще се въздържа от предприемане на мерки за управление на трафика при предоставяне на услугата, надхвърлящи посочените в клауза (iii), изречение второ – разумни/основателни мерки, в това число Кулбокс не ще: блокира, забавя, променя, ограничава, влошава качеството на услугата и не ще упражнява намеса или наблюдение в специфично съдържание, приложения или услуги при предоставяне на услугата, **с изключение на изброените по-долу случаи, и то само когато това е необходимо и докато трае възникналата необходимост:**

**1) С цел спазване на Конституцията и действащото национално законодателство, както и правото на ЕС, действащо на територията на Република България, както и с цел спазване на задължителни актове на държавни, съдебни или други органи на държавна власт;\***

**2) С цел запазване на сигурността и целостта на мрежата, крайните устройства и предоставяните услуги;\*\***

**3) С цел предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата и смекчаване на последствията от извънредни или временни претоварвания на мрежата.**

*\*Позовавайки се на изключение 1), Кулбокс може правомерно да ограничи и блокира достъпа до интернет страници, чрез които се организират хазартни игри от лица, които не са получили*

лиценз по Закона за хазарта (определени с решение на Комисията по хазарта) при изпълнение на разпореждания на Председателя на Софийския районен съд;

*\*\*Позовавайки се на изключение 2), Кулбокс при някои от следващите неизчерпателно изброени ситуации, 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/ съгласно определенията съдържащи се в чл.21.1.7 и чл.21.1.8 от посочените по-горе Общи условия, може правомерно 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 - цел на посегателство; да блокира IP адреси, от които произлиза текущо посегателство; да блокира 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); 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;*

**(v)** Прилагането на изброените, като изключения в клауза (iv), мерки за управление на трафика, от страна на Кулбокс, Изброените, като изключения в клауза (iv) мерки за управление на трафика може да засегнат неприкосновеността на личния живот и защитата на личните данни на потребителите – физически лица, съобразно приложимото право. Мерките за управление на трафика може да обхващат обработване на лични данни, единствено, ако това обработване е необходимо и пропорционално за постигане на посочените по-горе цели, но при спазване на разпоредбите на вътрешното законодателство, както и в съответствие с разпоредбите на правото на ЕС, в това число и с тези на Директива 95/46/ЕО на Европейския парламент и на Съвета, и Директива 2002/58/ЕО на Европейски парламент и на Съвета;

**(vi)** Доколкото капацитетът на мрежата на Кулбокс е достатъчен, предприятието предлага и предоставя на своите потребители услуги, различни от услугата “достъп до интернет”, които са оптимизирани за определено съдържание, приложения или услуги, или комбинация от тях, когато това оптимизиране е необходимо, за да се изпълнят изискванията за определено ниво на качеството на съдържанието, приложенията или услугите.

Към настоящия момент такива електронни съобщителни услуги, предлагани от Кулбокс на свои крайни потребители, са преносът и разпространението на телевизионни програми посредством Интернет протокол (IP) и чрез декодиращо крайно устройство – Set Top Box (STB), наричана за кратко IPTV или още интерактивна цифрова телевизия, както и Фиксираната обществена телефонна услуга посредством технология VoIP (Voice over IP). Кулбокс уведомява, че в случаите, когато посочените специализирани услуги се предоставят на конкретен потребител в пакет, заедно с услугата “достъп до интернет”, с

цел гарантиране на изискванията за качество на изброените специализирани услуги, предприятието извършва автоматизирано управление на трафика на същите услуги, като го приоритизира с предимство пред трафика на услугата “достъп до интернет”, който е доставян и получаван от същия потребител.

В тези случаи на едновременно ползване, например на специализирана услуга IPTV в пакет с услугата “достъп до интернет” от страна на даден краен потребител ще е възможно понижаване на посочените по-горе скорости на услугата до 16 Mbit /s на всеки ползван от този потребител TV приемник, като точното понижение в посочения диапазон е в зависимост от вида на използвания/гледания от потребителя телевизионен канал /High Definition TV - HD или Standart Definition - SD/.

Независимо от горното приоритизирането на трфика на специализираните услуги в посочения случай не влияе върху качество на услугата достъп до интернет, предоставяна междуременно на други потребители .

**(vii)** Във връзка с изпълнението на настоящите правила и мерки от страна на Кулбокс, както и във връзка с качеството на услугата, всеки един потребител на последната разполага съответно с правата и процедурите, уредени в чл.13 от цитираните по-горе Общи условия. Освен това, всеки потребител на услугата, при условие, че е изправна страна по сключения с Кулбокс индивидуален договор, може да упражни правото си по чл.2.9.5 от съответно приложимите Общи условия и да развали едностранно, и заанапред същия договор, посредством уведомление и без санкция за заплащане на неустойки, в случай на непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните и тук посочените скорости и/или други параметри за качество на услугата – достъп до интернет, дължащо се на виновно действие или бездействие от страна на Кулбокс. Във всички случаи несъответствието, станало повод за разваляне, следва да бъде установено чрез механизмите за наблюдение, одобрени от Комисията за регулиране на съобщенията гр. София /КРС/.