

## **ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЕ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ**

**за уреждане на взаимоотношенията между "БТК" ЕАД и Абонатите и Потребителите на електронни съобщителни услуги, предоставяни чрез обществената електронна съобщителна подвижна клетъчна мрежа по стандарт GSM и по стандарт UMTS**

**("Общи условия")**

**(в сила от 01.08.2016 г.)**

Настоящите изменения и допълнения са в съответствие с Регламент (ЕС) 2015/2120 на Европейския парламент и на Съвета и с чл. 181н от Закона за защита на потребителите.

### **§1. Заглавието на Общите условия се изменя и допълва и придобива следното съдържание:**

*"ОБЩИ УСЛОВИЯ*

*за уреждане на взаимоотношенията между "БТК" ЕАД и Абонатите и Потребителите на електронни съобщителни услуги, предоставяни чрез обществената електронна съобщителна подвижна клетъчна мрежа по стандарт GSM, по стандарт UMTS и по стандарт LTE"*

### **§2. Точка 1 се изменя и допълва и придобива следното съдържание:**

*"1. С тези Общи условия се определят реда, условията и сроковете за предоставяне на електронни съобщителни услуги на Абонати и Потребители чрез обществената електронна съобщителна подвижна клетъчна мрежа на БТК по стандарт GSM (GSM Мрежата), по стандарт UMTS (UMTS Мрежата) и по стандарт LTE (LTE Мрежата)."*

### **§3. Създава се нова точка 13.1а.**

*"13.1а. достъп до услуги чрез LTE технология въз основа на тарифен план или допълнителен пакет, които дават възможност за ползване на такива услуги и при наличие на съвместимо крайно устройство и съвместима SIM карта."*

### **§4. Създава се нова точка 1016. със следното съдържание:**

*"1016. Гарантиране на достъп до отворен интернет*

*1016.1. БТК третира еднакво еквивалентните категории трафик на данни.*

*1016.2. Дейността на БТК е приведена в съответствие с всички нормативни изисквания относно управлението на трафика, поддържането на качеството на достъпа до интернет и предоставянето на достъп до съдържание, приложения и услуги.*

*1016.3. Скоростта и качеството на услугите за достъп до интернет зависят от типа технология, вида на ползваното устройство, покритието и натовареността на мрежата, едновременното ползване на услугата от няколко устройства, архитектурни и географски особености и други.*

*1016.4. Ограничения по отношение на достъпа до и/или ползването на услуги могат да съществуват във връзка с необходимост от управление на трафик или заявени от потребителя допълнителни услуги. БТК не носи отговорност за влошено качество на предоставяните услуги, което е в резултат от хардуерните и/или софтуерни характеристики на крайното устройство на потребителя или особености на неговото конкретно местоположение.*

*1016.5. БТК изпълнява стриктно нормативните актове на ЕС и на националното законодателство, което е в съответствие с правото на Съюза, свързани със законосъобразността на съдържанието, приложенията или услугите, или относно обществената сигурност, включително наказателното право, което изисква например блокирането на определено съдържание, приложения или услуги. Въз основа на тези изисквания БТК извършва управление на трафика съгласно изискванията на действащото законодателство.*

1016.6. 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. В тези мерки не се включва наблюдение на специфичното съдържание и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото.

1016.7. БТК няма да предприема мерки за управление на трафика, които надхвърлят мерките, посочени във втора алинея (в това число - да блокира, забавя, променя, ограничава, упражнява намеса, влошава качеството или да дискриминира специфично съдържание, приложения или услуги или специфични категории от тях), с изключение на случаите, когато това е необходимо, и докато трае необходимостта, с цел спазване на нормативни актове, актове на държавни органи, съдебни органи и други публични органи, както и спазване на мерки, предвидени със закон; с цел запазване сигурността и целостта на мрежата, крайните устройства и предоставяните услуги; за предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата и смекчаване на последствията от извънредни или временни претоварвания на мрежата. Предприетите мерки за управление на трафика може да засегнат неприкосновеността на личния живот и защитата на личните данни на потребителите съобразно приложимото законодателство.

1016.8. Мерките за управление на трафика може да обхващат обработване на лични данни, единствено ако това обработване е необходимо и пропорционално за постигане на описаните цели. Това обработване се извършва в съответствие с Директива 95/46/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и с Директива 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета.

1016.9. БТК 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 съдържанието, приложенията или услугите за определено ниво на качество, като в тези случаи информира абонатите за начина, по който могат да се отразят върху услугите за достъп до интернет.

1016.10. При спор относно качеството на услугата, същото се установява чрез механизмите за наблюдение, одобрени от Комисията за регулиране на съобщенията. БТК ЕАД не носи отговорност за влошено качество на услугата, породено от независещи от БТК ЕАД обстоятелства."

## **§5. Създава се нова точка 147а. със следното съдържание:**

"147а. Дейността на БТК ЕАД попада в обхвата на дейност на Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения – адрес: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А, интернет страница [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg), e-mail: [adr.els@kzp.bg](mailto:adr.els@kzp.bg). Ако спор, отнесен към БТК ЕАД, не е разрешен, Абонатът/Потребителят може да потърси съдействие от помирителната комисия. Когато спорът се отнася до договори за онлайн продажби или услуги, съдействие за решаването му може да се получи от Електронната платформа за онлайн решаване на потребителски спорове: <http://ec.europa.eu/odr>. БТК ЕАД не се ангажира да ползва посочените органи."

## **§6. Точка 148.4. до точка 148.7. се изменят и допълват и придобиват следното съдържание:**

"148.4 Всички препратки към GSM стандарта според Общите условия следва да се считат за препратки както към GSM, така и за UMTS и LTE стандартите.

148.5 Всички препратки към Разрешението следва да се считат за препратки както към GSM, така и към UMTS и LTE разрешенията.

148.6 Всички препратки към GSM услугите следва да се считат за препратки както към GSM, така и към UMTS и LTE услугите.

148.7 Всички препратки към Мрежата следва да се считат за препратки както към GSM, така и към UMTS и LTE мрежите, ако изрично не е указано друго;"