

ПРАВИЛА И МЕРКИ ЗА ГАРАНТИРАНЕ НА ОТВОРЕН ДОСТЪП ДО ИНТЕРНЕТ

Настоящите правила и мерки са в съответствие с Регламент (ЕС) 2015/2120 на Европейския парламент и на Съвета.

Тези правила и мерки обвързват Телестар Сат ТВ ООД в отношенията му с крайни потребители - физически или юридически лица, относно услугата достъп до интернет на основание сключен индивидуален договор.

1. Телестар Сат ТВ ООД третира еднакво еквивалентните категории трафик на данни.
2. Услугите предлагани от Телестар Сат ТВ ООД са приведени в съответствие с всички нормативни изисквания относно управлението на трафика, предоставянето на достъп до съдържание, приложения и услуги и поддържането на качеството на достъпа до интернет.
3. С публикуването на настоящите правила и мерки в страницата telestar-bg.com, Телестар Сат ТВ ООД информира потребителите, че предоставя услугата достъп до интернет със следните рекламирана, максимална, минимална и обичайно налична скорост:
 - Максимална скорост - 100% от рекламираните скорости;
 - Минимална скорост - 10% от рекламираните скорости;
 - Обичайно налична скорост - 90% от рекламираните скорости
4. Скоростите и качеството на услугата за достъп до интернет зависят от типа на използваната технология, вида на ползваното крайно устройство, натовареността на мрежата, едновременното ползване на услугата от няколко крайни устройства, архитектурни и географски особености, други фактори влияещи на скоростта. Телестар Сат ТВ ООД не носи отговорност за влошено качество на услугата, което е в резултат на хардуерните и/или софтуерни характеристики на крайното устройство на потребителя.
5. Телестар Сат ТВ ООД се задължава да третира еднакво целия трафик, без дискриминация, ограничение 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.
6. Телестар Сат ТВ ООД няма да предприема мерки за управление на трафика, в това число да блокира, забавя, променя, ограничава, упражнява намеса, влошава качеството или да дискриминира специфично съдържание, приложения или услуги, с изключение на:
 - случаите, когато това е необходимо и докато трае необходимостта, с цел спазване на нормативни актове, актове на държавни, съдебни и други публични органи, както и спазване на мерки, предвидени със закон;
 - с цел запазване сигурността и целостта на мрежата, крайните устройства и предоставените услуги;
 - за предотвратяване на предстоящо натоварване на мрежата и смекчаване на последствията от извънредни и временни претоварвания на мрежата.
7. Телестар Сат ТВ ООД 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. На основание на тези изисквания Телестар Сат ТВ ООД извършва управление на трафика съгласно изискванията на действащото законодателство.

8. При спор относно качеството на услугата, същото се установява чрез механизмите за наблюдение, одобрени от Комисията за регулиране на съобщенията. Телестар Сат ТВ ООД не носи отговорност за влошено качество на услугата, породено от независещи от него обстоятелства.

9. Всеки абонат на услугата достъп до интернет може да поиска прекратяване на договора с Телестар Сат ТВ ООД без да дължи неустойки и с писмено предизвестие в случай на значително и непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните и договорените показатели за скорост на интернет услугата, установено с одобрен от Комисията за регулиране на съобщенията механизъм за наблюдение, като несъответствието трябва да се дължи на виновно действие или бездействие от страна на Телестар Сат ТВ ООД. Абонатът може да прекрати договора като изпрати писмено предизвестие до Телестар Сат ТВ ООД, в което да посочи в какво се състои несъответствието и да даде подходящ срок за отстраняването му. В случай, че несъответствието не бъде отстранено в посочения срок, договорът се счита за прекратен.