ПРОЗРАЧНОСТ НА УСЛУГИТЕ

Информация за услугата „Достъп до интернет“ на „НАСТЕК ПЛЮС“ ЕООД по чл. 4 от Регламент (ЕС) 2015/2120 и чл. 4, 5 и 31 от Общите условия (версия 2.0). В сила от 01.12.2026 г.

1. Скорости по тарифни планове

Скоростите са в Mbps, сваляне / качване, при кабелна връзка между Вашето устройство и предоставеното от нас оборудване. BG е трафик към български мрежи, INT – международен трафик. Рекламираната скорост е и максималната; обичайно наличната е скоростта, която можете да очаквате най-малко през 90 % от денонощието; минималната е най-ниската договорно поета стойност.

План	Рекламирана = максимална	Обичайно налична	Минимална
NET60	BG 60 / 12 INT 30 / 6	BG 45 / 9 INT 22,5 / 4,5	BG 12 / 2,4 INT 6 / 1,2
NET200	BG 200 / 40 INT 100 / 20	BG 150 / 30 INT 75 / 15	BG 40 / 8 INT 20 / 4
NET600	BG 600 / 120 INT 300 / 60	BG 450 / 90 INT 225 / 45	BG 120 / 24 INT 60 / 12
NET1000	BG 1000 / 200 INT 500 / 100	BG 750 / 150 INT 375 / 75	BG 200 / 40 INT 100 / 20
WIRELESS	BG 75 / 15 INT 40 / 8	BG 45 / 9 INT 24 / 5	BG 15 / 3 INT 8 / 2
BUSINESS S	100 / 100	75 / 75	20 / 20
BUSINESS M	300 / 300	225 / 225	60 / 60
BUSINESS L	600 / 600	450 / 450	120 / 120
BUSINESS XL	1000 / 1000	750 / 750	200 / 200

При NET и BUSINESS плановете услугата се предоставя по оптична мрежа (GPON, FTTH). При WIRELESS – чрез фиксиран безжичен достъп; стойностите са определени за плана според радиосредата и не се изчисляват като процент. BUSINESS плановете са симетрични и без разлика между български и международен трафик. За NET1000 скорост 1000 Mbps е постижима при устройство с порт 2,5 Gbps или по-висок; при порт 1 Gbps – до около 940 Mbps.

2. Други параметри на качеството

Целеви стойности, измерени от нашата мрежа до публичен интернет възел: закъснение (latency) до 20 ms, загуба на пакети до 1 %, вариация на закъснението (jitter) до 10 ms. Тези стойности се отнасят до нашата мрежа, а не до сървърите на отделни сайтове, игри и стрийминг услуги, върху които нямаме контрол.

3. Какво влияе на реалната скорост

- безжичната (WiFi) връзка у дома – разстояние, стени, съседни мрежи, стари устройства; скоростите по т. 1 важат при кабел;
- възможностите на Вашето устройство (мрежова карта, процесор, браузър, антивирусна програма);
- едновременното ползване от няколко устройства и приложения;
- натовареността на сървъра, до който се свързвате, и на мрежите извън нашата.

4. Как да измерите скоростта

- свържете компютъра с кабел директно към рутера и спрете останалите устройства и изтегляния;
- използвайте инструмента на Комисията за регулиране на съобщенията: https://nettest.crc.bg;

- направете няколко измервания в различни часове и запазете резултатите;
- ако стойностите са под договорените, обадете се на +359 89 9095626 или пишете на info@nastech.bg – ще проверим линията и оборудването.

5. Как управляваме трафика

Третираме еднакво целия трафик. Не блокираме, не забавяме и не даваме предимство на отделни сайтове, приложения, услуги или доставчици и не проверяваме съдържанието на Вашата комуникация. Обемът на трафика не е ограничен.

Изключенията са само следните:

- Претоварване или авария. Ако отделен участък от мрежата (включително радиосектор при WIRELESS) се претовари, скоростта може временно да бъде намалена еднакво за всички потребители в него – без оглед на вида трафик и само докато трае претоварването.
- Изпълнение на закон. Блокираме достъп до сайтове и услуги само когато закон, съд или компетентен държавен орган ни задължава (например списъците по Закона за хазарта и съдебни разпореждания).
- Сигурност на мрежата. При атака, заразено устройство или трафик, който застрашава мрежата или други потребители, можем временно да ограничим конкретния трафик. Уведомяваме Ви в същия ден и ограничението отпада, когато заплахата отмине.
- Нетипичен трафик при домашните планове (чл. 31 от Общите условия) – вж. т. 6.

Не блокираме портове и протоколи.

5а. IP адреси

При домашните планове получавате динамичен IP адрес, който се споделя с други абонати чрез преобразуване на адреси (NAT) в нашата мрежа. Това не влияе на обичайното ползване – сайтове, стрийминг, игри, видеоразговори – но не позволява директен достъп отвън до Ваши устройства (камери, сървъри, отдалечен достъп). За такива нужди предлагаме публичен статичен IP адрес срещу допълнителна месечна такса по Ценоразписа; BUSINESS плановете включват един статичен IP адрес.

5б. Телевизия (IPTV) и скорост на интернет

Интерактивната телевизия (IPTV) се пренася по същата абонатна линия като услуга, различна от достъпа до интернет. Докато гледате, тя ползва част от капацитета на линията и наличната скорост за интернет може временно да е по-ниска със скоростта на потока на гледаните програми – за всеки телевизор, който гледа в момента. Когато телевизорите са изключени, целият капацитет е на разположение за интернет. Цифровата кабелна телевизия (DVB-C) не влияе на интернет скоростта.

6. Нетипичен трафик при домашните планове

Домашните планове са за лично ползване в домакинството. Следните стойности са основание само за техническа проверка и уведомяване – не и за автоматично ограничаване:

- потребление над 1 TB в рамките на едно денонощие;
- постоянно натоварване над 30 % от максималната скорост по плана в продължение на повече от 7 последователни денонощия.

Независимо от обема, при домашните планове не се допуска сървърна и hosting дейност, seedbox, mining и препродажба на услугата. Преди да ограничим услугата, Ви уведомяваме и Ви даваме срок за обяснение; доказването на нетипичния трафик е наше задължение. BUSINESS плановете нямат такива ограничения.

7. Лични данни

За управление на мрежата обработваме само технически данни – IP адрес, обем и време на трафика. Не следим кои сайтове посещавате и не анализираме съдържанието. Повече – в Политиката за поверителност на https://nastech.bg.

8. Ако услугата не отговаря на договореното

Съществено отклонение е налице при непрекъснато или редовно повтарящо се недостигане на минималната скорост – включително когато тя не е достигната повече от 48 последователни часа или над 96 часа общо за един календарен месец. Подайте сигнал или рекламация (Раздел VII от Общите условия); ще получите отговор в срока по Общите условия, а при прекъсване по наша вина – компенсация. При три уважени рекламации за 12 месеца можете да прекратите договора без неустойка. Ако не сте съгласни с отговора ни, можете да се обърнете към Комисията за регулиране на съобщенията (www.crc.bg), а потребителите – физически лица – и към Комисията за защита на потребителите.

9. Промени

Стойностите по т. 6 могат да бъдат актуализирани само по начин, който не влошава положението на съществуващите потребители; всяка друга промяна се извършва по реда за изменение на Общите условия, с предизвестие от един месец.