

## REGULAMIN SZCZEGÓLNY ŚWIADCZENIA USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU STACJONARNEGO

(obowiązuje od 10.11.2024 r.)

### 1. Na czym polega Usługa dostępu do Internetu stacjonarnego?

- a. Usługa dostępu do Internetu Stacjonarnego umożliwia Abonentowi uzyskanie dostępu do sieci Internet, w stałej lokalizacji, tj. za pomocą Gniazda Abonenckiego w Lokalu. W tym Regulaminie w skrócie nazywamy ją „Usługą”.
- b. Usługa zapewnia Ci możliwość transmisji danych (czyli ich przesyłania i pobierania) w sieci Internet. Nie obejmuje ona natomiast dostępu do żadnych konkretnych treści w Internecie ani do żadnych usług tam świadczonych przez podmioty trzecie.
- c. W ramach niniejszej Usługi nie stosujemy limitów transferu danych. Oznacza to, że nie ma tu ograniczeń w ilości przesyłanych ani pobieranych przez Ciebie danych.

### 2. Czy stosujemy jakieś ograniczenia związane z ruchem w Internecie?

- a. Zasadniczo nie ograniczamy możliwości połączenia się z jakimikolwiek zakończeniami w sieci Internet, a wszystkie transmisje traktujemy równo, bez dyskryminacji, ograniczania, czy ingerencji. Jednakże pewne wyjątki w tym zakresie znajdują się w Dokumentacji umownej – przede wszystkim w dalszej części niniejszego punktu.
- b. Możemy stosować środki monitorowania ruchu oraz zarządzania nim. Pozwala to na utrzymanie optymalnych warunków dostępu do Internetu (środki te nie są podyktowane względami handlowymi). Środkami takimi są: kolejkovanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń. Stosujemy je jednak tylko tak długo, jak jest to konieczne. Ich stosowanie w oparciu o zdefiniowane kategorie ruchu dopuszczamy jedynie wtedy, gdy okaże się to nieuniknione z technicznego punktu widzenia.
- c. Zasadniczo, środki zarządzania ruchem nie blokują, nie spowalniają, nie zmieniają, nie ograniczają, nie pogarszają jakości ani nie faworyzują określonych treści, aplikacji ani usług (lub szczególnych ich kategorii) ani nie ingerują w nie. Jednakże wyjątkowo (i jedynie przez niezbędny czas) może to być konieczne, aby:
  - (1) zapewnić zgodność z przepisami prawa lub środkami służącymi ich wykonaniu;
  - (2) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, Usług i Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych;
  - (3) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
- d. Środki zarządzania ruchem wyjątkowo mogą spowodować tymczasowe pogorszenie parametrów Usługi, w tym: wydłużenie opóźnienia, ograniczenie prędkości transmisji danych lub jej tymczasowe wstrzymanie.
- e. Możemy oferować usługi transmisji danych w Sieci, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług (np. VoIP). Nie są to jednak Usługi dostępu do Internetu stacjonarnego. Usługi takie nie wpływają na ogólną dostępność lub jakości naszej Usługi dostępu do Internetu. Świadczymy je wyłącznie na zasadach przewidzianych w przepisach obowiązującego prawa.

### 3. Jak przedstawia się jakość i prędkość Twojej Usługi dostępu do Internetu stacjonarnego?

- a. Konkretnie wartości prędkości Usługi dostępu do Internetu w Twoim pakiecie określa Twoja Umowa. Poniżej przeczytasz jednak dokładniej jak definiujemy poszczególne wskazane tam wskaźniki prędkości:
  - (1) Prędkość minimalna – zobowiązujemy się dostarczać Ci ją w każdym momencie (oczywiście poza dopuszczalnymi przerwami w świadczeniu Usług). Wynosi ona połowę prędkości maksymalnej;
  - (2) Prędkość zwykle dostępna – możesz jej oczekiwać przez 80% doby. Wynosi ona 75% prędkości maksymalnej;
  - (3) Prędkość maksymalna – możesz jej oczekiwać co najmniej przez pewien czas (co najmniej raz na dobę). Uzyskanie takiej prędkości jest możliwe w sprzyjających okolicznościach, zwłaszcza przy braku lub niewielkim ruchu innych użytkowników Sieci. Prędkość maksymalna to u nas także prędkość deklarowana – czyli taka, którą posługujemy się w działalności marketingowej (w tym przy określeniu nazw i cen danego pakietu – zwłaszcza reklamach, ale i w Cenniku, czy Regulaminie promocji).
- b. Pamiętaj proszę, że wskaźniki prędkości naszej Usługi dostępu do Internetu wyznaczają prędkość, jaką możesz uzyskać w Gnieździe abonenckim. Nie uwzględnia to jednak ograniczeń stosowanego przez Ciebie Sprzętu lub Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, np. routera Wi-Fi, który w zależności od jego parametrów może znacząco zmniejszać faktycznie osiągalną prędkość w Twoim Telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym.
- c. Miej też proszę na względzie, że faktycznie osiągnięta przez Ciebie prędkość Internetu zależy od wielu czynników (nie tylko od wyboru samego pakietu). W szczególności wpływ na nią mają takie okoliczności, jak: wyjątkowe przeciążenie Sieci, ograniczenia techniczne Sprzętu (zwłaszcza routera), korzystanie z Usługi na kilku Telekomunikacyjnych urządzeniach końcowych jednocześnie, równoczesne uruchomienie kilku strumieni danych (gdy np. pobierasz kilka plików w tym samym czasie), zainstalowaniu oprogramowania obniżającego prędkość transmisji (mogą tak działać niektóre programy antywirusowe, czy typu firewall), a także korzystanie z dostępu radiowego przy niskim poziomie sygnału (znacząca odległość od Sprzętu).
- d. Poza prędkością dostępu do Internetu, znaczenie ma Ciebie mają także pozostałe parametry jakości, takie jak:
  - (1) Opóźnienie (z ang. *delay* lub tzw. *ping*) to mierzony w milisekundach (ms) czas, jaki upływa pomiędzy wysłaniem pakietu danych przez nadawcę, a jego dotarciem do odbiorcy. Wskaźnik ten może mieć istotne znaczenie dla transmisji w czasie rzeczywistym, np. wideokonferencji, oglądania filmów, czy gier sieciowych. Może też przekładać się na prędkość otwierania serwisów internetowych. Standardowo czas ten nie przekracza u nas 10 ms.
  - (2) Zmienność opóźnienia (tzw. *jitter*) to wskaźnik, który pokazuje jak zmienia się w czasie opisany powyżej parametr opóźnienia (ping). Także mierzony jest w milisekundach (ms). Wskaźnik ten ma kluczowe znaczenie dla gier sieciowych, transmisji online i dwustronną komunikację VoIP. Standardowo czas ten nie przekracza u nas 5 ms.
  - (3) Utrata pakietów danych (z ang. *packet loss*) – to jest wyrażony w procentach stosunek liczby utraconych

pakietów danych do całkowitej liczby pakietów, które zostały skutecznie przetransmitowane. Może mieć istotne znaczenie dla gier sieciowych (np. spowodować zerwanie sesji), czy przesyłania plików (np. konieczne może być ich ponowne wysłanie). Standardowo wskaźnik ten nie przekracza 0,1 %.

- e. Wartości powyższych parametrów mierzymy zgodnie z aktualnymi standardami publikowanymi przez ETSI. W przypadku wydania rozporządzenia na podstawie art. 316 ust. 4 PKE, parametry będziemy mierzyć zgodnie określonymi tam wymogami, jeżeli będziemy do tego zobowiązani. W przypadku nałożenia na nas obowiązku publikowania dodatkowych informacji o jakości Usług, będą one dostępne na naszej Stronie internetowej.
- f. Dokładamy wszelkich starań, ażeby jakość naszej Usługi dostępu do Internetu zapewniała jej równoważny odbiór Osobom z niepełnosprawnościami. Minimalne poziomy naszej Usługi powinny zapewniać możliwość korzystania z Internetu przy wykorzystaniu wszelkich aplikacji, urządzeń oraz udogodnień wspierających korzystanie z niego przez Osoby z niepełnosprawnościami.

#### **4. Jak wskaźniki prędkości Internetu przekładają się na Twoje korzystanie z niego?**

- a. Zasadniczo, wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienie takiego przesyłania – pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług w Internecie. Poniżej sprawdzisz przykłady optymalnych parametrów dla poszczególnych zastosowań Internetu (liczone osobno dla każdego Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego):
  - (1) usługi telefoniczne VoIP - 64 kb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;
  - (2) przeglądanie stron www - 1 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
  - (3) oglądanie wideo w jakości SD - 2 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
  - (4) oglądanie wideo w jakości HD - 6 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
  - (5) oglądanie wideo w jakości 4K - 18 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
  - (6) rozmowy wideo HD – 1,5 Mb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;
  - (7) gry sieciowe czasu rzeczywistego - 2 Mb/s pobierania i 1,5 Mb/s wysyłania, opóźnienie 30 ms.
- b. Ograniczenie parametrów Usługi dostępu do Internetu (a zwłaszcza spadek prędkości lub wzrost opóźnienia) mogą wpływać negatywnie na możliwość korzystania przez Ciebie z aplikacji, usług, czy treści. W szczególności może to doprowadzić do ograniczenia ich dostępności lub obniżenia jakości.

#### **5. Zwalczanie Nadużyć w komunikacji elektronicznej.**

- a. W Regulaminie ogólnym opisaliśmy Ci ogólne zasady zwalczania Nadużyć w komunikacji elektronicznej w związku z wszystkimi naszymi Usługami. Tutaj natomiast przeczytasz o dodatkowych działaniach typowych dla Usługi dostępu do Internetu.
- b. Może dojść do sytuacji, w której zawrzemy specjalne porozumienie z Prezesem UKE, ministrem właściwym do spraw informatyzacji, Naukową i Akademicką Siecią Komputerową - Państwowym Instytutem Badawczym oraz innymi przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi. Takie porozumienie zawiera się w celu ochrony użytkowników

Internetu przed stronami internetowymi wyludzącymi dane (w tym dane osobowe) oraz doprowadzającymi użytkowników Internetu do niekorzystnego rozporządzenia ich mieniem. Porozumienie obejmuje prowadzenie listy ostrzeżeń oraz uniemożliwianie dostępu do takich stron.

- c. Jeżeli zawrzemy wspomniane wyżej (lit. b) porozumienie, to możemy uniemożliwiać dostęp do stron internetowych, które wykorzystują nazwy domen internetowych wpisanych na listę ostrzeżeń. Usuwamy je wówczas z systemów teleinformatycznych służących do zamiany nazw domen internetowych na adresy IP. Robimy to na zasadach określonych w art. 20 ust. 8-9 Ustawy o zwalczaniu nadużyć.

#### **6. Jak przedstawia się nasza odpowiedzialność wobec Ciebie?**

- a. Oprócz ogólnych zasad naszej odpowiedzialności przewidzianych w Regulaminie ogólnym, w przypadku Usługi dostępu do Internetu stacjonarnego stosuje się jeszcze dodatkowe zasady opisane poniżej.
- b. Za nienależyte wykonanie przez nas Umowy uważa się wszelkie stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi pod względem prędkości lub innych parametrów jej jakości, a wykonaniem opisanym w Dokumentacji umownej. Musi to jednak zostać ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE. Masz wówczas prawo do skorzystania ze środków przewidzianych w Regulaminie ogólnym oraz przepisach prawa (np. możesz mieć prawo domagać się Bonifikaty, Kary umownej lub odszkodowania). Wszystkie te zasady (cała lit. b) dotyczą jednak wyłącznie Konsumentów (nie stosuje się ich odpowiednio do Przedsiębiorców Jednoosobowych).
- c. Nie odpowiadamy wobec Ciebie ani wobec podmiotów trzecich za treść danych, które przesyłasz albo pobierasz przez Internet (oczywiście, o ile dane takie nie pochodzą od nas). Nie możesz umieszczać w Internecie danych bezprawnych. Łamiąc powyższy zakaz narażasz się na odpowiedzialność prawną z tym związaną.

#### **7. Jakie są warunki zmiany dostawcy?**

- a. Zmiana dostawcy Usługi jest możliwa poprzez rozwiązanie Umowy z nami i jednoczesne zawarcie jej z nowym dostawcą, lub poprzez zastosowanie szczególnej procedury opisanej poniżej.
- b. Jeżeli zmieniasz dostawcę usługi dostępu do Internetu, to masz prawo wnioskować o zachowanie jej ciągłości (tj. wnioskować o zasadniczo nieprzerwany dostęp do Internetu) – chyba że nie byłoby to technicznie wykonalne. Wypowiedzenie umowy z Twoim dotychczasowym dostawcą stanie wówczas się skuteczne dopiero wtedy, gdy Twój nowy dostawca rozpocznie świadczenie usługi. Zmiana dostawcy usługi dostępu do Internetu nie może powodować przerwy w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy. Realizacja takiego uprawnienia nie podlega opłacie.
- c. Wniosek o zachowanie ciągłości dostępu do Internetu składasz u nowego dostawcy. Sprawdź bezpośrednio u niego, w jakiej formie możesz złożyć taki wniosek oraz co powinien on dokładnie zawierać (możliwe, że ten dostawca posiada specjalny formularz ułatwiający złożenie Ci takiego wniosku). Wzór wniosku stosowanego przez nas otrzymasz w BOA lub na Stronie internetowej.
- d. Twój wniosek powinien określać tryb, w którym rozwiązana zostanie umowa z dotychczasowym dostawcą, tj.:

- (1) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą;
  - (2) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą i ze wskazaniem konkretnego terminu zmiany dostawcy. Żądając zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, możesz bowiem wypowiedzieć umowę z dotychczasowym dostawcą bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim przypadku musisz mu jednak zapłacić kwotę nieprzekraczającą abonamentu za okres wypowiedzenia oraz ewentualnie także odszkodowanie za rozwiązanie umowy przed terminem jej obowiązywania;
  - (3) na koniec okresu promocyjnego uzgodnionego z dotychczasowym dostawcą.
- e. Nowy dostawca rozpocznie świadczenie Ci Usługi w uzgodnionym terminie i potwierdzi ten fakt na Trwałym nośniku. Jeżeli Twój wniosek nie będzie mógł zostać zrealizowany, dostawca zawiadomi Cię o odmowie wraz z podaniem jej przyczyny.
- f. Cały proces opiera się na współpracy nowego dostawcy z dotychczasowym (wymieniają oni między sobą informacje, w tym za pomocą specjalnie dedykowanego systemu Prezesa UKE jeżeli zostanie udostępniony). Procesem zmiany kieruje nowy dostawca.
- g. Jeżeli nowy dostawca nie rozpocznie świadczenia Ci usługi dostępu do Internetu w umówionym terminie, dotychczasowy będzie kontynuował świadczenie Ci tej usługi – do czasu jej rozpoczęcia przez nowego dostawcę.
- h. Jeżeli nowy dostawca nie rozpocznie świadczenia Ci usługi dostępu do Internetu w przeciągu 30 dni od umówionego terminu, to:
- (1) wypowiedzenie Twojej umowy z dotychczasowym dostawcą stanie się bezskuteczne (chyba, że oświadczysz, iż chcesz takiego wypowiedzenia);
  - (2) umowa z nowym dostawcą uważana jest za niezawartą. O powyższym powiadomi Cię dotychczasowy dostawca.
- i. Jeżeli w terminie wskazanym w umowie z nowym dostawcą (jako termin rozpoczęcia świadczenia przez niego usługi dostępu do Internetu) nie dojdzie do zmiany dostawcy – przysługuje Ci od niego jednorazowe odszkodowanie. Za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia jest to ¼ sumy opłat miesięcznych za usługi komunikacji elektronicznej, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych. Nie dotyczy to sytuacji, w której opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub gdy opóźnienie powstało z przyczyn leżących po stronie dedykowanego systemu teleinformatycznego Prezesa UKE.
- j. Kwotę należnego Ci odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od umówionego terminu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę, do dnia faktycznego takiego rozpoczęcia lub upływu terminu, o którym mowa pod lit. k powyżej (tj. kiedy to umowa z nowym dostawcą zostanie uznana za niezawartą).
- k. Staraliśmy się przedstawić Ci w uproszczeniu ogólne zasady realizacji Twojego prawa do zachowania ciągłości dostępu do Internetu wynikające z PKE. Jeżeli jednak jesteś ciekaw dokładnej procedury w tym zakresie – to oprócz samego PKE, możesz zajrzeć jeszcze do rozporządzenia wydanego na podstawie art. 330 ust. 6 PKE.

## 8. Co jeszcze powinieneś wiedzieć?

- a. Jeżeli w ramach dotychczasowej umowy na dostęp do Internetu korzystałeś z poczty elektronicznej o adresie związanym z naszą nazwą handlową lub znakiem towarowym – masz prawo bezpłatnego dostępu do tej poczty jeszcze przez 6 miesięcy od rozwiązania z nim umowy.