REGULAMIN SZCZEGÓŁOWY ŚWIADCZENIA USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1. Niniejszy Regulamin Szczegółowy świadczenia usługi dostępu do Internetu, dalej zwany „Regulaminem Szczegółowym", określa szczegółowe zasady świadczenia usług komunikacji elektronicznej w zakresie dostępu do Internetu przez Multimedia Polska sp. z o.o., z siedzibą w Gdyni (81-525) przy al. Zwycięstwa 253, nr tel.: 244 244 222, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk – Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000861530, REGON: 190007345, NIP: 586-10-44-881, kapitał zakładowy: 425 092 650 PLN, w całości wpłacony, zwaną dalej „Dostawcą Usług".

1.2. Niniejszy Regulamin Szczegółowy stanowi regulamin świadczenia publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej w rozumieniu Prawa komunikacji elektronicznej w zakresie dotyczącym świadczenia usług komunikacji elektronicznej.

1.3. Świadczenie usługi dostępu do Internetu mobilnego uregulowane jest w odrębnym regulaminie szczegółowym.

1.4. Pojęcia pisane wielką literą i niezdefiniowane w niniejszym Regulaminie Szczegółowym mają znaczenie określone w „Regulaminie Świadczenia Usług oraz dostarczania Usług/Treści Cyfrowych", zwanym dalej „Regulaminem".

1.5. Odniesienia do Umowy dotyczą Umowy w zakresie Usługi Internetu.

2. DEFINICJE

Użyte w niniejszym Regulaminie Szczegółowym pojęcia oznaczają:

ADRES IP – ciąg znaków zgodnych z protokołem internetowym jednoznacznie identyfikujący Urządzenie abonenckie w Sieci Dostawcy Usług lub w sieci Internet.

GNIAZDO DODATKOWE – drugie lub kolejne Gniazdo Abonenckie, za które opłaty pobierane są zgodnie z Cennikiem świadczenia usług.

MODEM – elektroniczne Urządzenie Abonenckie umożliwiające korzystanie z usług świadczonych przez Dostawcę Usług dopuszczone

do pracy w Sieci, pracujące w trybie „bridge" lub „router". Tryb pracy modemu można zmienić za pomocą dostępnych Kanałów Kontaktu.

NADUŻYCIE W KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ – świadczenie, korzystanie z Usługi, Usługi Dodatkowej lub korzystanie z infrastruktury telekomunikacyjnej albo Urządzeń Abonenckich niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody Dostawcy Usług lub użytkownikowi końcowemu, lub osiągnięcie nienależnych korzyści dla podmiotu dopuszczającego się takiego nadużycia, innej osoby fizycznej, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej. W szczególności Nadużycie w Komunikacji Elektronicznej może polegać na nieuprawnionej zmianie informacji adresowej, tj. niezgodnym z prawem modyfikowaniu informacji adresowej uniemożliwiającym albo istotnie utrudniającym ustalenie, przez uprawnione podmioty lub przedsiębiorców telekomunikacyjnych uczestniczących w dostarczeniu komunikatu, informacji adresowej użytkownika wysyłającego komunikat.

PRĘDKOŚĆ DEKLAROWANA – mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablowym Sprzętu Odbiorczego z Urządzeniem Abonenckim prędkość pobierania lub prędkość wysyłania danych, przedstawiana przez Dostawcę Usług w niniejszym Regulaminie, w Informacjach Przedumownych, Umowie, reklamach i różnego rodzaju materiałach marketingowych. Prędkość Deklarowana jest równa Prędkości Maksymalnej. Wartości Prędkości Deklarowanej zostały określone w tabeli nr 1 w niniejszym Regulaminie.

PRĘDKOŚĆ MAKSYMALNA – mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablowym Sprzętu Odbiorczego z Urządzeniem Abonenckim, najwyższa prędkość pobierania lub prędkość wysyłania danych, określona dla poszczególnych Pakietów / Ofert Usługi Internetu w niniejszym Regulaminie, w Informacjach Przedumownych, Biurach Obsługi Klienta / Salonach Firmowych. Uzyskanie Prędkości Maksymalnej przez Abonenta jest możliwe przynajmniej raz na dobę, w sprzyjających warunkach, w szczególności przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników, wykorzystujących współdzielone zasoby sieciowe. Wartości Prędkości Maksymalnej zostały określone w tabeli nr 1 w niniejszym Regulaminie.

PRĘDKOŚĆ MINIMALNA – mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablowym Sprzętu Odbiorczego z Urządzeniem Abonenckim, najniższa prędkość pobierania lub prędkość wysyłania danych, określona dla poszczególnych Pakietów / Ofert Usługi Internetu w niniejszym Regulaminie, w Informacjach Przedumownych, na Stronie WWW,

w Biurach Obsługi Klienta / Salonach Firmowych, którą Dostawca Usług zobowiązuje się zapewnić Abonentowi w każdym momencie świadczenia Usługi Internetu. Prędkość Minimalna stanowi:

a) dla Pakietów Usługi Internetu o prędkościach deklarowanych pobierania danych do 600 Mb/s oraz deklarowanych prędkościach wysyłania danych do 60 Mb/s – wartość nie mniejszą niż 50% Prędkości Maksymalnej,

b) dla Pakietów Usługi Internetu o prędkościach deklarowanych pobierania danych powyżej 600 Mb/s i do 2 Gb/s oraz deklarowanych prędkościach wysyłania danych powyżej 60 Mb/s i do 150 Mb/s – wartość nie mniejszą niż 40% Prędkości Maksymalnej.

c) dla Pakietów Usługi Internetu o prędkościach deklarowanych pobierania danych powyżej 2 Gb/s oraz deklarowanych prędkościach wysyłania danych powyżej 150 Mb/s – wartość nie mniejszą niż 30% Prędkości Maksymalnej.

Wartości Prędkości Minimalnej zostały określone w tabeli nr 1 w niniejszym Regulaminie.

PRĘDKOŚĆ ZWYKLE DOSTĘPNA – mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablowym Sprzętu Odbiorczego z Urządzeniem Abonenckim prędkość pobierania lub prędkość wysyłania danych, określona dla poszczególnych Pakietów / Ofert Usługi Internetu w niniejszym Regulaminie, w Informacjach Przedumownych, w Biurach Obsługi Klienta / Salonach Firmowych. Prędkość Zwykle Dostępna stanowi:

a) dla Pakietów Usługi Internetu o prędkościach deklarowanych pobierania danych do 600 Mb/s oraz deklarowanych prędkościach wysyłania danych do 60 Mb/s – wartość nie mniejszą niż 75% Prędkości Maksymalnej,

b) dla Pakietów Usługi Internetu o prędkościach deklarowanych pobierania danych powyżej 600 Mb/s i do 2 Gb/s oraz deklarowanych prędkościach wysyłania danych powyżej 60 Mb/s i do 150 Mb/s – wartość nie mniejszą niż 60% Prędkości Maksymalnej.

c) dla Pakietów Usługi Internetu o prędkościach deklarowanych pobierania danych powyżej 2 Gb/s oraz deklarowanych prędkościach wysyłania danych powyżej 150 Mb/s – wartość nie mniejszą niż 40% Prędkości Maksymalnej.

Uzyskanie Prędkości Zwykle Dostępnej przez Abonenta jest możliwe co najmniej przez 80% trwania doby (godziny od 00:00 do 23:59). Wartości Prędkości Zwykle Dostępnych zostały określone w tabeli nr

1 w niniejszym Regulaminie.

USŁUGA INTERNETU – Usługa dostępu do Internetu dostarczana przez Dostawcę Usług w ramach istniejących możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy Usług.

3. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI INTERNETU

3.1. W przypadku korzystania przez Abonenta z Usługi utrzymania niezmiennego Adresu IP z klasy publicznej Dostawca Usług zastrzega sobie możliwość zmiany Adresu IP z powodów technicznych, Abonent zostanie poinformowany o tym na 30 dni przed zmianą, na adres e-mail wskazany przez Abonenta. Abonent nie będzie uprawniony do zmiany Adresu IP w przypadku, gdy powód zmiany wynikałby z faktu braku dostępu do pewnych serwisów, np.: poczty elektronicznej bądź komunikatora, spowodowanego naruszeniem pkt 4.1. b, c, d, e, f. Powyższe nie dotyczy usług świadczonych w technologii XGS-PON.

3.2. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo zmiany sposobu technologii dostarczania Usługi, która nie spowoduje pogorszenia jej parametrów, co nie stanowi zmiany Umowy. W miarę możliwości Dostawca Usług poinformuje Abonenta o ww. zmianach wysyłając powiadomienie na adres e-mail wskazany przez Abonenta.

3.3. Dostawcy Usług przysługuje prawo do nieodpłatnego zwiększenia prędkości Usługi lub udostępnienie Usług Dodatkowych do Usługi Internetu w okresach promocyjnych i testowych. Zarówno udostępnienie jak i późniejsze wyłączenie tych Usług dodatkowych nie stanowi zmiany Umowy. Nie wymaga też wcześniejszego powiadomienia Abonenta.

3.4. W przypadku korzystania przez Abonenta z konta poczty elektronicznej i/lub konta ftp/www udostępnionego przez Dostawcę Usług, Dostawca Usług zastrzega sobie możliwość usunięcia kont w przypadku braku logowania do nich w ciągu 6 kolejnych miesięcy kalendarzowych.

3.5. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, po upływie okresu wypowiedzenia, jeżeli Umowa rozwiązywana jest za wypowiedzeniem, Dostawca Usług zaprzestanie świadczenia Usługi Internetu, a konto poczty elektronicznej i/lub konta ftp/www Abonenta zostaną zablokowane, a znajdujące się tam dane są przechowywane i usuwane zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.

3.6. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za:

a) treść i formę danych odebranych z wykorzystaniem Przyłącza,

jak również za szkody wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanych przez Abonenta z sieci Internet,

b) *nieprawidłowe funkcjonowanie Usługi Internetu uniemożliwiające transfer danych, z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w tym w szczególności z powodu zainfekowania Sprzętu Odbiorczego złośliwym oprogramowaniem, nieprawidłowej konfiguracji Sprzętu Odbiorczego, zakłóceń występujących w Lokalu, niespowodowanych przez Dostawcę Usług, jego instalacje lub urządzenia,*

c) *nieprawidłowe funkcjonowanie Usługi Internetu związane z ograniczeniami Sprzętu Odbiorczego niespełniającego minimalnych wymagań sprzętowych i programowych określonych przez Dostawcę Usług,*

d) *utrudnienie lub uniemożliwienie korzystania z bezprzewodowego dostępu do Internetu, będące wynikiem właściwości technicznych Urządzenia Abonenckiego niezbędnego do korzystania z tego rodzaju Usługi, określonych w specyfikacji technicznej producenta tego urządzenia,*

e) *nieprawidłowe działanie konta pocztowego spowodowane przepełnieniem konta lub błędną konfiguracją konta pocztowego od innego dostawcy,*

f) *zabezpieczenie danych Abonenta zawartych w jego komputerze, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich,*

g) *płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet realizowane w dowolnej formie m.in. za pomocą kart kredytowych, kodów.*

3.7. *Dostawca Usług stosuje środki zarządzania ruchem w Sieci, które co do zasady nie mają wpływu na jakość treści, aplikacji i usług dostępnych w ramach Usługi Internetu, prywatność Abonentów i ochronę ich danych osobowych. Zastosowane środki w szczególności nie blokują, nie spowalniają, nie zmieniają, nie ograniczają, nie pogarszają jakości ani nie faworyzują określonych treści, aplikacji lub usług lub szczególnych ich kategorii, ani też nie ingerują w nie.*

3.8. *W szczególnych przypadkach, wskazanych niżej, Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do zastosowania szczególnych środków zarządzania ruchem, mogących wpływać na jakość usług dostępnych w ramach Usługi Internetu, prywatność Abonentów i ochronę ich danych osobowych. Dostawca Usług stosuje szczególne środki zarządzania*

ruchem jedynie w przypadku i w celu:

a) *pozostawania w zgodności z przepisami prawa, którym podlega Dostawca Usług lub ze zgodnymi z prawem środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawnych, w tym orzeczeń sądowych lub decyzji organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami,*

b) *utrzymania integralności i bezpieczeństwa Sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz Urządzeń Abonenckich i Sprzętu Odbiorczego,*

c) *zapobiegania grożącym przeciążeniom Sieci oraz łagodzeniu skutków wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci (np. Awarie), z zapewnieniem równego traktowania poszczególnych treści, aplikacji i usług, ich rodzajów oraz rodzajów transferu danych.*

Szczególne środki zarządzania ruchem Dostawca Usług stosuje jedynie tak długo, jak jest to konieczne dla realizacji celów, którym te środki służą.

3.9. *Stosowane przez Dostawcę Usług szczególne środki zarządzania ruchem, w przypadku ich zastosowania, mogą wpłynąć na jakość Usługi Internetu w ten sposób, że mogą oddziaływać na ogólne parametry jakości (np. prędkości pobierania i wysyłania danych) w ramach Usługi Internetu, jak również na funkcjonalność konkretnych rodzajów usług lub aplikacji dostępnych z wykorzystaniem Usługi Internetu (np. transmisja wideo, transmisja wideo w technologii HD, usługi P2P, VoIP) przy jednoczesnym zapewnieniu równego traktowania rodzajów transferu danych. Wymienione powyżej szczególne środki zarządzania ruchem co do zasady nie wpływają na prywatność Abonentów oraz ochronę ich danych osobowych, chyba że ograniczenie prywatności i związane z tym przetwarzanie danych osobowych jest niezbędnie w celu ustalenia przyczyn lub usunięcia skutków przypadków wyszczególnionych w pkt. 3.8. lit. a-c.*

3.10. *Dostawca Usług w ramach świadczonej Usługi Internetu nie stosuje limitów ilości pobierania i wysyłania danych.*

3.11. *Na Usługę Internetu, oprócz Prędkości pobierania i wysłania danych, wynikających z Umowy zawartej z Abonentem, mogą w praktyce wpływać inne parametry, takie jak: opóźnienia, wahania opóźnień oraz utraty pakietów transmisji danych. Parametry wskazane w zdaniu poprzednim są nierozerwalnie związane i wynikają z technologii przesyłania danych cyfrowych. Wymienione w zdaniu pierwszym parametry mogą wpływać*

na jakość dostępu do treści, aplikacji i usług. Rodzaj tego wpływu będzie zależał od kategorii i specyfiki poszczególnych treści, aplikacji i usług. Na przykład na jakość połączenia w grach internetowych i rozmowach głosowych online w głównej mierze wpływa opóźnienie i wahanie opóźnienia pakietów, podczas gdy na usługę strumieniowania danych (np. serwisy z treściami wideo) w głównej mierze ma wpływ prędkość pobierania danych. Pogorszenie innych parametrów może na przykład powodować zacięcia i przerwy w grach, przerywanie i opóźnienia głosu w komunikacji głosowej oraz przerywanie odtwarzania treści wideo.

3.12. Oprócz Usługi Internetu Dostawca Usług może oferować usługi niebędące Usługą Internetu, zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja taka jest niezbędna do spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji (tzw. usługi specjalistyczne). Dostawca Usług jest zobowiązany do zapewnienia, aby przepustowość Sieci była wystarczająca do świadczenia usług specjalistycznych oprócz usług dostępu do Internetu oraz żeby świadczenie usług specjalistycznych nie wpływało co do zasady na ogólną jakość usługi dostępu do Internetu.

3.13. W przypadku wystąpienia sytuacji, w których konieczne jest zastosowanie szczególnych środków zarządzania ruchem (opisanych w punkcie 3.8.) świadczenie usług specjalistycznych może wyjątkowo wpływać na jakość Usługi Internetu poprzez obniżenie jej parametrów, przy jednoczesnym zachowaniu zasady równego traktowania treści, aplikacji i usług oraz ich poszczególnych kategorii. Szczegółowe informacje dotyczące praktycznego wpływu usług specjalistycznych na Usługę Internetu zawarte są w regulaminach szczegółowych poszczególnych usług specjalistycznych.

3.14. Wskazywane przez Dostawcę Usług Prędkości: Maksymalne, Zwykle Dostępne oraz Minimalne zostały ustalone przez Dostawcę Usług na podstawie posiadanego przez Dostawcę Usług systemu monitorowania Usługi Internetu, w określonym środowisku (sprzęt, oprogramowanie, inne warunki zewnętrzne, wewnętrzne). Dostawca Usług ustalił te parametry w oparciu o analizę wielu różnego rodzaju niezależnych grup czynników wynikających z naturalnych i technicznych uwarunkowań architektury technologii internetowej związanej z przesyłaniem danych w sieci internetowej. W dalszej części Regulaminu Szczegółowego zostały pogrupowane i przedstawione te czynniki.

3.15. Oprócz czynników uzależnionych od Dostawcy Usług, a wynikających z zarządzania Siecią na rzeczywiste parametry prędkości oraz na inne

parametry (określone w punkcie 3.11) uzyskiwane przez Abonenta dla Usługi Internetu, dla poszczególnych treści, aplikacji i usług dostępnych w ramach Usługi Internetu, w praktyce mogą mieć wpływ także czynniki, na które Dostawca Usług nie ma wpływu. Przede wszystkim będą to czynniki zależne od poszczególnych, indywidualnych dostawców (innych niż Dostawca Usług) tych treści, aplikacji i usług występujące na ich serwerach.

3.16. *Na wartość parametrów prędkości oraz innych parametrów mogą w szczególności wpływać uwarunkowania fizyczne związane ze Sprzętem Odbiorczym (np. zgodność ze standardami Wi-Fi, czułość Sprzętu, zainstalowane oprogramowanie typu antywirus, firewall lub ogólna wydajność programowa i sprzętowa) oraz z warunkami lokalizacji tego Sprzętu (np. zakłócenia innych urządzeń wykorzystujących łączność radiową lub emitujących silne pole elektromagnetyczne, czynniki związane z przeszkodami fizycznymi w przypadku łączności bezprzewodowej – budowle, budynki, ściany, stropy czy stałe elementy krajobrazu).*

3.17. *Poza uwarunkowaniami dla technologii Wi-Fi, wymienionymi w punkcie poprzedzającym, prędkości dla połączeń realizowanych w technologii Wi-Fi mogą odbiegać od Maksymalnych, Zwykle Dostępnych oraz Minimalnych prędkości uzyskiwanych przy podłączeniu Sprzętu Odbiorczego przez połączenie kablowe, ze względu na ograniczenia związane z charakterystyką standardów łączności bezprzewodowej Wi-Fi (standardy IEEE 802.11a, b, g, n, ac, ax).*

3.18. *Na parametry dotyczące prędkości i na inne parametry mogą mieć wpływ takie czynniki jak pora korzystania z Usługi Internetu związana z obciążeniem sieci i ogólną ilością aktywnych użytkowników internetu. Podobnym czynnikiem mogącym mieć wpływ na prędkość oraz jakość innych parametrów, występującym w stosunku do konkretnych treści, aplikacji czy usług, może być nagły wzrost popularności danej treści, aplikacji czy usługi.*

3.19. *Wpływ na prędkości i inne parametry Usługi Internetu oraz poszczególnych treści, aplikacji i usług dostępnych za pośrednictwem Usługi Internetu ma wybrany przez Abonenta sposób wykorzystania Usługi Internetu. Podłączenie lub korzystanie w ramach jednej Usługi Internetu z wielu Sprzętów Odbiorczych lub wielu treści, aplikacji i usług, działających w tym samym czasie, będzie powodowało rozłożenie prędkości i ogólne pogorszenie parametrów na tych poszczególnych Sprzętach oraz dla poszczególnych treści, aplikacji i usług. Pogorszenie*

będzie proporcjonalne do ilości uruchomionych Sprzętów, treści, aplikacji i usług.

3.20. *Dla realizowanych przez Abonenta połączeń internetowych, w których uczestniczy duża ilość urządzeń uczestniczących w przekazywaniu sygnału oraz duża ilość poszczególnych odcinków sieci wartość parametrów prędkości oraz innych parametrów może być pogarszana przez każde z ww. urządzeń lub odcinków sieci, przy czym Dostawca Usług nie ma wpływu na te czynniki w związku z rozproszonym zarządzaniem globalną siecią Internetu. Podobne objawy pogorszenia parametrów mogą występować w razie wystąpienia istotnych awarii globalnych, szkieletowych odcinków sieci interetowej (np. uszkodzenie połączeń międzykontynentalnych) lub awarii istotnych urządzeń świadczących kluczowe dla działania internetu usługi (np. awaria globalnych serwerów DNS).*

3.21. *Nawet znaczne odstępstwa od Maksymalnych (Deklarowanych) Prędkości pobierania i wysyłania danych co do zasady nie powodują pozbawienia prawa do uzyskania dostępu do danych informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranego Sprzętu Odbiorczego, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub dostawcy usług, czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści, aplikacji lub usługi. Takie ograniczenie lub pozbawienie praw może występować tylko w przypadku spadku prędkości do bardzo niskich wartości, w przypadku Awarii urządzeń i/lub Sieci Dostawcy Usług, czy innych podmiotów lub gdy indywidualny dostawca treści, aplikacji lub usług (inny niż Dostawca Usług) uzależnił na podstawie osobnych warunków – ze względów formalnych lub technologicznych – uzyskanie praw określonych powyżej od osiągania określonych przez niego w tych warunkach prędkości (np. uzależnienie dostępu do serwera gier od uzyskania odpowiednich wartości prędkości).*

3.22. *Znaczne odstępstwa od wymienionych w poprzednim punkcie prędkości mogą wpływać na jakość dostępu do danych, informacji i treści, jakość ich rozpowszechniania, jakość działania aplikacji lub usług oraz jakość udostępniania, głównie poprzez wydłużenie czasu dostępu i pogorszenie ogólnej jakości innych parametrów, z tym zastrzeżeniem, że taka sytuacja może mieć miejsce głównie jeśli dostawca treści, aplikacji lub usług (inny niż Dostawca Usług) przewidział minimalne wymagania dotyczące prędkości na poziomie wyższym niż prędkości uzyskiwane w wyniku wystąpienia znacznych odstępstw od prędkości wymienionych*

w zdaniu pierwszym (np. uzależnienie jakości dostępu do treści wideo od odpowiedniego poziomu prędkości).

3.23. *W przypadku stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi Internetu pod względem prędkości a wykonaniem zgodnie z warunkami przyjętymi w Umowie i jej Warunkach, w tym w Regulaminie oraz w Regulaminie Szczegółowym, lub w przypadku stałych i regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem pod względem innych parametrów a wykonaniem zgodnym z powszechnie osiąganą dla danych kategorii treści, aplikacji i usług wartością tych innych parametrów Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w trybie zgodnym z zapisami Regulaminu (pkt. 8.1-8.17). Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego dalsze spory cywilnoprawne pomiędzy Abonentem będącym konsumentem a Dostawcą Usług mogą być prowadzone zgodnie z zasadą określoną w punkcie 8.15 Regulaminu. Poza powyższym Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym przed sądem powszechnym. W ramach wymienionych powyżej środków prawnych Abonentowi przysługuje roszczenie o przywrócenie świadczenia Usługi Internetu w oparciu o parametry zgodne z Warunkami Umowy, roszczenie o zwrot opłat (zgodnie z pkt. 11.5 Regulaminu) oraz o odszkodowanie (zgodnie z pkt. 11.4 Regulaminu). Wyjątkowo, w sytuacji gdy Dostawca Usług nie jest w stanie przywrócić świadczenia Usługi zgodnego z Warunkami Umowy lub powszechnie przyjętymi innymi parametrami dla określonych kategorii treści, aplikacji i usług, Abonent może wystąpić z roszczeniem o rozwiązanie Umowy za porozumieniem stron ze względu na te szczególne okoliczności. Dostawca Usług każdorazowo podejmuje decyzję wobec zgłoszonych roszczeń indywidualnie, w oparciu o stan faktyczny i prawny w ramach postępowania, którego tryb został określony szczegółowo w Regulaminie.*

3.24. *W przypadku dokonywania przez Abonenta pomiaru prędkości Dostawca Usług rekomenduje aby pomiar ten dla swojej dokładności i wiarygodności przeprowadzony był przy łącznym spełnieniu następujących warunków:*

a) *pomiaru dokonuje się na Sprzęcie Odbiorczym podłączonym bezpośrednio do Urządzenia Abonenckiego poprzez odpowiednie połączenie kablowe,*

b) *podczas dokonywania pomiaru do Urządzenia Abonenckiego nie mogą być podłączone żadne inne Sprzęty Odbiorcze korzystające z Usługi Internetu,*

c) *na Sprzęcie Odbiorczym, na którym dokonywany jest pomiar, nie*

powinny działać w momencie dokonywania pomiaru żadne programy lub usługi systemowe (np. svchost.exe dla systemu Windows) wykorzystujące Usługę Internetu,

d) *na Sprzęcie Odbiorczym powinny być wyłączone wszelkie programy, usługi, sterowniki, które dodatkowo filtrują, skanują, optymalizują czy przekierowują pakiety danych (np. antywirus, zapora internetowa, oprogramowanie typu VPN i podobne),*

e) *Sprzęt Odbiorczy powinien być wolny od złośliwego oprogramowania (np. trojany, wirusy),*

f) *karta sieciowa Sprzętu Odbiorczego, na którym dokonywany jest pomiar, powinna mieć zainstalowane oficjalne i aktualne sterowniki w stabilnej wersji i mieć parametry umożliwiające uzyskanie prędkości zgodnych z Umową lub Regulaminem Szczegółowym,*

g) *konfiguracja sprzętowa oraz programowa Sprzętu Odbiorczego powinna spełniać minimalne wymagania wydajnościowe związane z możliwością pobierania oraz wysyłania danych o wartościach zgodnych z Umową lub Regulaminem Szczegółowym,*

h) *Sprzęt Odbiorczy, na którym dokonywany jest pomiar, nie powinien wykorzystywać funkcji udostępniania internetu,*

i) *ustawienia sieciowe karty i parametrów protokołu TCP/IP powinny być zgodne z dostarczanymi przez Dostawcę Usług i pobranymi automatycznie przez usługę DHCP z serwera Dostawcy Usług,*

j) *w razie wykorzystywania do pomiaru przeglądarki stron www, przeglądarka nie powinna mieć otwartych żadnych innych kart oprócz narzędzia pomiarowego oraz powinna mieć wyłączone wszystkie dodatki, które mogą generować ruch lub filtrować pakiety danych,*

k) *do pomiaru Abonent powinien wybrać najbliższe geograficznie Sprzętowi Odbiorczemu narzędzie, eliminujące ryzyko wystąpienia zewnętrznych, niezależnych od Dostawcy Usług, czynników wpływających w sposób istotny na parametry prędkości oraz inne parametry Usługi Internetu.*

l) *Sprzęt Odbiorczy na którym dokonywany jest pomiar w przypadku urządzenia z możliwością zasilania bateryjnego powinien mieć podłączony zasilacz sieciowy AC,*

m) *w przypadku dokonywanania pomiarów prędkości deklarowanych do 2 Gb/s warunkiem jest połączenie kablowe do Urządzenia Abonenckiego oraz połączenie Sprzętu Odbiorczegio spełniające Minimalne wymagania sprzętowe i programowe, na którym*

dokonywany jest pomiar jednocześnie przez Wi-Fi oraz kabel ethernetowy.

n) *Dostawca Usług zaleca, aby pomiary łączy o przepustowości powyżej 300 Mb/s wykonywane były na komputerach w aplikacji tzw. desktop czyli instalowanej bezpośrednio w systemie operacyjnym. Taka aplikacja wykorzystuje zasoby systemu operacyjnego (procesor, pamięć) dużo lepiej niż aplikacja webowa, dzięki czemu potrafi uzyskać bardziej miarodajne wyniki pomiarów. W przypadku technologii XGS-PON pomiar prędkości łączy dokonujemy wyłącznie w oparciu o aplikację desktopową.*

Spełnienie niektórych z powyższych wymogów może wymagać od Abonenta zaawansowanej wiedzy technicznej i narażać na ryzyko braku umiejętności przywrócenia ustawień systemowych do pierwotnego - bezpiecznego czy zgodnego z oczekiwaniami Abonenta stanu. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za negatywne skutki samodzielnego dokonywania przez Abonenta zmian ustawień systemowych celem wykonania pomiaru prędkości.

3.25. *Dostawca Usług informuje, że zasadniczo wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienia w ich przesyłaniu pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług, aplikacji i treści. Zgodnie z dokumentami Komisji Europejskiej, aktualnymi na dzień publikacji tych zapisów, szybki dostęp do Internetu to nie mniej niż 30 Mb/s pobierania danych. Ultraszybki dostęp do Internetu to nie mniej niż 100 Mb/s pobierania danych. Dla poszczególnych zastosowań można określić następujące przykłady parametrów:*

- *usługi telefoniczne VoIP – 64 kb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;*
- *przeglądanie stron www – 1 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;*
- *oglądanie wideo w jakości SD – 2 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;*
- *oglądanie wideo w jakości HD – 6 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;*
- *oglądanie wideo w jakości 4K – 18 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;*
- *rozmowy wideo HD – 1,5 Mb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;*
- *gry sieciowe czasu rzeczywistego – 2 Mb/s pobierania i 1,5 Mb/s wysyłania, opóźnienie 30 ms.*

3.26. Szczegółowe wyjaśnienia dotyczące: charakterystyki poszczególnych usług i ich rodzajów; wpływu różnego rodzaju czynników na parametry prędkości i inne parametry Usługi Internetu; sposoby i wymagania oraz wytyczne dotyczące dokonywania przez Abonenta pomiarów parametrów Usługi Internetu – dostępne są na Stronie WWW Dostawcy Usług.

3.27. Prędkość pobierania oraz wysyłania danych przez pojedynczy Sprzęt Odbiorczy może być ograniczona przez prędkość pojedynczego portu Urządzenia Abonenckiego, do którego podłączony jest ten Sprzęt Odbiorczy. W szczególności dotyczy to prędkości deklarowanych 1 Gb oraz wyższych. Uzyskanie w wyżej wymienionej sytuacji Prędkości Maksymalnych, Prędkości Minimalnych oraz Zwykle Dostępnych zdefiniowanych dla całej Usługi może być możliwe tylko w przypadku podłączenia większej liczby Sprzętów Odbiorczych podłączonych do osobnych portów ethernetowych. Ze względu na powyższe ograniczenia testy prędkości całej Usługi przeprowadzone na jednym Sprzęcie Odbiorczym mogą być niemiarodajne. Dostawca Usług informuje, że rzeczywiste prędkości możliwe do osiągnięcia na jednym porcie 1 Gb w praktyce wynoszą ~940 Mb/s, na jednym porcie 2,5 Gb w praktyce wynoszą 2,2 Gb/s, a na jednym porcie 10 Gb w praktyce wynoszą 8,1 Gb/s .

3.28. W przypadku zmiany dostawcy usługi Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia Usługi dostępu do Internetu, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. Zmiana dostawcy usług następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem w Umowie. Zmiana dostawcy Usługi Internetu nie może powodować przerwy w jej świadczeniu dłuższej niż 1 dzień roboczy.

3.29. W przypadku skorzystania przez Abonenta z prawa do zachowania ciągłości świadczenia Usługi dostępu do Internetu, Abonent określa tryb zmiany, wybierając jedną z poniższych opcji:

a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą tej Usługi,

b) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą tej Usługi, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia,

c) na koniec Okresu Zobowiązania lub okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą Usługi dostępu do Internetu.

3.30. W przypadku wyboru przez Abonenta trybu zachowania ciągłości świadczenia Usługi dostępu do Internetu bez dochowania terminów wypowiedzenia wskazanych w pkt. 3.28 Regulaminu Świadczenia Usług oraz Dostarczania Usług/Treści Cyfrowych, Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty dotychczasowemu dostawcy usług w wysokości nieprzekraczającej Opłaty Abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż Opłata Abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy. Dodatkowo, w przypadku jeśli przy wyborze którejkolwiek z opcji wskazanych w pkt. 3.29 niniejszego Regulaminu Szczegółowego Abonent rozwiąże Umowę przed upływem Okresu Zobowiązania, Dostawca Usług będzie dochodził odszkodowania na zasadach przewidzianych w pkt. 3.29. Regulaminu Świadczenia Usług oraz Dostarczania Usług/ Treści Cyfrowych.

3.31. Wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą Usługi dostępu do Internetu staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia tej Usługi przez nowego dostawcę. Nowy dostawca Usługi dostępu do Internetu potwierdza Abonentowi niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na trwałym nośniku.

3.32. Jeśli rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę Usługi dostępu do Internetu nie nastąpiło w terminie wskazanym w Umowie, o której mowa w pkt. 3.28, dotychczasowy dostawca Usługi dostępu do Internetu kontynuuje świadczenie tej Usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia Usługi przez nowego dostawcę. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usługi dostępu do Internetu przez nowego dostawcę tej Usługi nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia wskazanego w Umowie z nowym dostawcą Usługi dostępu do Internetu:

a) wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą Usługi dostępu do Internetu ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczne,

b) umowę z nowym dostawcą Usługi dostępu do Internetu uważa się za niezawartą

- o czym dotychczasowy dostawca Usługi informuje abonenta.

3.33. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu w terminie wskazanym w Umowie, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi komunikacji elektronicznej liczonej według rachunków z ostatnich

trzech okresów rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 321 Prawa komunikacji elektronicznej. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od terminu aktywacji Usługi dostępu do Internetu wskazanego w Umowie do dnia rozpoczęcia świadczenia tej Usługi przez nowego dostawcę lub upływu terminu, o którym mowa w pkt. 3.32. zd. drugie niniejszego Regulaminu.

3.34. W przypadku gdy opóźnienie, o którym mowa w pkt. 3.33. nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie nowego dostawcy Usługi dostępu do Internetu, dostawcy temu przysługuje zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, po którego stronie leżały przyczyny opóźnienia.

4. ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUGI INTERNETU

4.1. Naruszeniem Regulaminu przez Abonenta jest:

a) działanie powodujące zawieszenie, złą pracę lub blokowanie Sprzętu Odbiorczego innych użytkowników Sieci lub sieci Internet,

b) stosowanie nielegalnych lub naruszających prawa osób trzecich danych i programów komputerowych, rozpowszechnianie wirusów i innych programów powodujących nieprawidłową pracę Sprzętu Odbiorczego innych użytkowników, podejmowanie prób nielegalnego dostępu do obcych systemów komputerowych (przeszukiwanie otwartych portów, rozsyłanie tzw. „koni trojańskich", spamu),

c) umieszczanie w Sieci oraz w sieci Internet informacji i treści niezgodnych z prawem lub naruszających prawa osób trzecich,

d) działanie niezgodne z netykietą, ogólnie pojętą „kulturą sieciową", a zwłaszcza używanie obelżywego lub nieprzyzwoitego języka, zamieszczanie materiałów niezgodnych z prawem lub powszechnie uznanych za obraźliwe, przechwytywanie danych innych użytkowników Sieci i sieci Internet, ingerowanie w ich sprzęt i oprogramowanie bez ich zgody,

e) zamieszczanie na serwerach Dostawcy Usług materiałów reklamowych i informacji komercyjnych, za które uważa się materiały i informacje, których umieszczenie może przynieść dochód właścicielowi lub użytkownikowi strony internetowej lub innej osobie,

f) przesyłanie za pośrednictwem konta poczty elektronicznej treści

niezgodnych z przepisami obowiązującego prawa,

g) udostępnianie Usługi Internetu osobom trzecim w celu odpłatnego świadczenia usług komunikacji elektronicznej,

h) działanie mogące stanowić Nadużycie w Komunikacji Elektronicznej.

4.2. W przypadku naruszenia postanowień pkt 4.1., w szczególności w przypadku uzasadnionego podejrzenia Nadużycia w Komunikacji Elektronicznej, Dostawca Usług jest uprawniony do niezwłocznego Zawieszenia Świadczenia Usługi lub zablokowania dostępu do Usług lub Usług Dodatkowych.

4.3. Dostawca Usług zaleca, aby Abonent we własnym zakresie dołożył wszelkich starań w celu zabezpieczenia swojego komputera przed generowanymi w sieci Internet zagrożeniami, takimi jak m.in. wirusy, konie trojańskie, włamania do komputerów, spam, itd., w szczególności przez zastosowanie odpowiedniego oprogramowania antywirusowego i stałej jego aktualizacji.

5. POSTANOWENIA KOŃCOWE

5.1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem Szczegółowym mają zastosowanie odpowiednie postanowienia Regulaminu, przepisy Kodeksu Cywilnego oraz przepisy regulujące działalność w dziedzinie komunikacji elektronicznej.

5.2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 30.09.2025 r. dla Umów/Usług zawieranych/nabywanych od 30.09.2025 r.

TABELA NR 1 PRĘDKOŚCI USŁUGI INTERNETU STACJONARNEGO

Nazwa Usługi	Prędkości pobierania danych			Prędkości wysyłania danych		
	Prędkość Maksymalna (Prędkość Deklarowana) [Mb/s]	Prędkość Zwykle Dostępna [Mb/s]	Prędkość Minimalna [Mb/s]	Prędkość Maksymalna (Prędkość Deklarowana) [Mb/s]	Prędkość Zwykle Dostępna [Mb/s]	Prędkość Minimalna [Mb/s]
Biznes Internet 600Mb+	600	450	300	70	42	28
Biznes Internet 300Mb+	300	225	150	35	26,25	17,5
Biznes Internet 150Mb+	150	112,5	75	15	11,25	7,5
Biznes Internet 120Mb+	120	90	60	10	7,5	5
Biznes Internet 60Mb+	60	45	30	5	3,75	2,5
Biznes Internet 30Mb+	30	22,5	15	4	3	2
Biznes Internet 20Mb+	20	15	10	4	3	2
Biznes Internet 12Mb+	12	9	6	1	0,75	0,5
Biznes Internet 6Mb+	6	4,5	3	1	0,75	0,5
Biznes Internet 4Mb+	4	3	2	1	0,75	0,5

Biznes Internet 2Mb+	2	1,5	1	1	0,75	0,5
Biznes Internet 1Mb+	1	0,75	0,5	0,5	0,375	0,25