

**REGULAMIN SZCZEGÓLNY ŚWIADCZENIA USŁUGI
DOSTĘPU DO INTERNETU STACJONARNEGO
(obowiązuje od 10.11.2024r.)**

1. 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 nazywane jest: „Usługą”.
- b. Usługa zapewnia Abonentowi 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 Usługi Dostawca nie stosuje limitów transferu danych. Oznacza to, że nie ma tu ograniczeń w ilości przesyłanych ani pobieranych przez Abonenta danych.

2. Ograniczenia związane z ruchem w Internecie.

- a. Zasadniczo Dostawca nie ogranicza możliwości połączenia się z jakimikolwiek zakończeniami w sieci Internet, a wszystkie transmisje traktuje 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. Dostawca może 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: kolejkiwanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń. Stosowane one są jednak tylko tak długo, jak jest to konieczne. Ich stosowanie w oparciu o zdefiniowane kategorie ruchu dopuszczane jest 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. Dostawca może 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 jakość Usługi dostępu do Internetu Dostawcy. Dostawca świadczy je wyłącznie na zasadach przewidzianych w przepisach obowiązującego prawa.

3. Jakość i prędkość Usługi dostępu do Internetu stacjonarnego.

- a. Konkretne wartości prędkości Usługi dostępu do Internetu w pakiecie Abonenta określa Umowa. Poniżej znajdują się natomiast definicje poszczególnych prędkości:
 - (1) Prędkość minimalna – Dostawca zobowiązuje się dostarczać ją w każdym momencie (poza dopuszczalnymi przerwami w świadczeniu Usług). Wynosi ona połowę prędkości maksymalnej;
 - (2) Prędkość zwykle dostępna – Abonent może jej oczekiwać przez 80% doby. Wynosi ona 75% prędkości maksymalnej;
 - (3) Prędkość maksymalna – Abonent może 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 Dostawcy także prędkość deklarowana – czyli taka, którą posługuje się w działalności marketingowej (w tym przy określeniu nazw i cen danego pakietu – zwłaszcza reklamach, ale i w Cenniku, czy Regulaminie promocji).
- b. Wskaźniki prędkości Usługi dostępu do Internetu wyznaczają prędkość, jaką Abonent może uzyskać w Gnieździe abonenckim. Nie uwzględnia to jednak ograniczeń stosowanego przez niego Sprzętu lub Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, np. routera Wi-Fi, który w zależności od jego parametrów może znacząco zmniejszać faktycznie osiągalną prędkość w jego Telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym.
- c. Faktycznie osiągnięta przez Abonenta 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. pobiera 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 (znaczną odległość od Sprzętu).
- d. Poza prędkością dostępu do Internetu, znaczenie 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 Dostawcy 50 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 Dostawcy 20 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 u Dostawcy 2 %.
- e. Wartości powyższych parametrów mierzona jest zgodnie z aktualnymi standardami publikowanymi przez ETSI. W przypadku wydania rozporządzenia na podstawie art. 316 ust. 4 PKE, parametry będą mierzone zgodnie określonymi tam wymogami, jeżeli Dostawca będzie do tego zobowiązany. W przypadku nałożenia na Dostawcę obowiązku publikowania dodatkowych informacji o jakości Usług, będą one dostępne na jego Stronie Internetowej.
- f. Dostawca dokłada wszelkich starań, ażeby jakość jego Usługi dostępu do Internetu zapewniała jej równoważny odbiór Osobom z niepełnosprawnościami. Minimalne poziomy Usługi powinny zapewniać możliwość korzystania z Internetu przy wykorzystaniu wszelkich aplikacji, urządzeń oraz udogodnień wspierających korzystanie z niego przez Osoby z niepełnosprawnościami.
- 4. Przełożenie wskaźników prędkości Internetu na korzystanie z niego.**
- a. Zasadniczo, wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienie takiego przesyłania – pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług w Internecie. Poniżej znajdują się 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 Abonenta 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 opisano ogólne zasady zwalczania Nadużyć w komunikacji elektronicznej w związku z wszystkimi Usługami Dostawcy. Tutaj natomiast opisane są dodatkowe działania, typowe dla Usługi dostępu do Internetu.
- b. Może dojść do sytuacji, w której Dostawca zawrze specjalne porozumienie z Prezesem UKE, ministrem właściwym do spraw informatyzacji, Nauką i Akademicką Siecią Komputerową - Państwowym Instytutem Badawczym oraz innymi przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi. Takie porozumienie zawiera się w celu ochrony użytkowników Internetu przed stronami internetowymi wyludżającymi 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 Dostawca zawrze wspomniane wyżej (lit. b) porozumienie, to może uniemożliwiać dostęp do stron internetowych, które wykorzystują nazwy domen internetowych wpisanych na listę ostrzeżeń. Dostawca usuwa je wówczas z systemów teleinformatycznych służących do zamiany nazw domen internetowych na adresy IP. Robi to na zasadach określonych w art. 20 ust. 8-9 Ustawy o zwalczaniu nadużyć.
- 6. Odpowiedzialność Dostawcy wobec Abonenta.**
- a. Oprócz ogólnych zasad odpowiedzialności Dostawcy przewidzianych w Regulaminie ogólnym, w przypadku Usługi dostępu do Internetu stacjonarnego stosuje się jeszcze dodatkowe zasady opisane poniżej.
- b. Za nienależyte wykonanie przez Dostawcę 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. Abonent ma wówczas prawo do skorzystania ze środków przewidzianych w Regulaminie ogólnym oraz przepisach prawa (np. może 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. Dostawca nie odpowiada wobec Abonenta ani wobec podmiotów trzecich za treść danych, które Abonent przesyła albo pobiera przez Internet (o ile dane takie nie pochodzą od Dostawcy). Abonent nie może umieszczać w Internecie danych bezprawnych. Łamiąc powyższy zakaz Abonent naraża się na odpowiedzialność prawną z tym związaną.
- 7. Warunki zmiany dostawcy.**
- a. Zmiana dostawcy usługi dostępu do Internetu jest możliwa poprzez rozwiązanie Umowy z Dostawcą i jednoczesne zawarcie jej z nowym dostawcą, lub poprzez zastosowanie szczególnej procedury opisanej poniżej.
- b. Jeżeli Abonent zmienia dostawcę usługi dostępu do Internetu, ma prawo wnioskować o zachowanie jej ciągłości (tj. wnioskować o zasadniczo nieprzerwany dostęp do Internetu) – chyba że nie byłoby to technicznie wykonalne. Wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą stanie wówczas się skuteczne dopiero wtedy, gdy 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 składa się u nowego dostawcy. Należy sprawdzić bezpośrednio u niego, w jakiej formie można złożyć taki wniosek oraz co powinien on dokładnie zawierać (możliwe, że ten dostawca posiada specjalny formularz ułatwiający złożenie takiego wniosku). Wzór wniosku stosowanego przez Dostawcę można otrzymać w BOK lub na jego Stronie Internetowej.
- d. 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, Abonent może bowiem wypowiedzieć umowę z dotychczasowym dostawcą bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim przypadku musi 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 usługi w uzgodnionym umownie terminie. Nowy dostawca potwierdzi niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na Trwałym nośniku. Jeżeli wniosek nie będzie mógł zostać zrealizowany, dostawca zawiadomi Abonenta o odmowie wraz z podaniem jej przyczyny.
- f. Cały proceder opiera się na współpracy nowego dostawcy z dotychczasowym (wymieniają oni między sobą informacje za pomocą specjalnie dedykowanego systemu Prezesa UKE). Procesem zmiany kieruje nowy dostawca.
- g. Jeżeli nowy dostawca nie rozpocznie świadczenia usługi dostępu do Internetu w umówionym terminie, dotychczasowy będzie kontynuował świadczenie tej usługi – do czasu jej rozpoczęcia przez nowego dostawcę.
- h. Jeżeli nowy dostawca nie rozpocznie świadczenia usługi dostępu do Internetu w przeciągu 30 dni od umówionego terminu, to:
- (1) wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą stanie się bezskuteczne (chyba, że Abonent oświadczy, iż chce takiego wypowiedzenia);
 - (2) umowa z nowym dostawcą uważana jest za niezawartą. O powyższym powiadomi Abonenta 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 – Abonentowi przysługuje 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 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. Powyżej przedstawiono w uproszczeniu ogólne zasady realizacji prawa do zachowania ciągłości dostępu do Internetu wynikające z PKE. Dokładne procedury w tym zakresie określa PKE i rozporządzenie wydane na podstawie art. 330 ust. 6 PKE (a do czasu jego wydania – wydane na podstawie Prawa telekomunikacyjnego Rozporządzenie

Ministra Cyfryzacji w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telekomunikacyjnych).

8. Pozostałe informacje.

Jeżeli w ramach dotychczasowej Umowy na dostęp do Internetu Abonent korzystał z poczty elektronicznej o adresie związanym z nazwą handlową lub znakiem towarowym Dostawcy – ma prawo bezpłatnego dostępu do tej poczty jeszcze przez 6 miesięcy od rozwiązania Umowy.