

Szanowni Państwo,

Upzejmie informujemy, że od dnia 1 stycznia 2017 roku wchodzi w życie rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. ustanawiające środki dotyczące dostępu do otwartego internetu oraz zmieniające dyrektywę 2002/22/WE w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników, a także rozporządzenie (UE) nr 531/2012 w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii. Rodzi to konieczność dokonania zmian w treści łączącego nas regulaminu świadczenia usług dostępu do internet. Zmiany obejmują (nowa treść zmian oznaczona została poprzez podkreślenie):

- I. nadanie § 2 pkt 2 brzmienia:  
*„Awaria” – uszkodzenie Sieci lub Wyposażenia, skutkujące przerwą w świadczeniu Usług lub niedotrzymaniem parametrów jakości ich świadczenia, określonych w Umowie abonenckiej lub Regulaminie:*
- II. usunięcie zdania trzeciego § 3 ust. 5 oraz nadanie mu brzmienia temu przepisowi:  
*Operator zobowiązuje się świadczyć Usługi z zachowaniem obowiązujących norm technicznych. Minimalne poziomy jakości Usługi określa Umowa abonencka oraz Regulamin.*
- III. usunięcie dotychczasowego § 11 ust. 2 oraz odpowiednie dostosowanie numeracji tego ustępu
- IV. nadanie dotychczasowemu § 11 ust. 5-6 (po dostosowaniu numeracji ust. 4-5) brzmienia:  
*4. Operator wprowadza następujące procedury, w celu pomiaru ruchu w Sieci:  
a) zautomatyzowana analiza obciążenia ruchem wybranych elementów Sieci w czasie rzeczywistym,  
b) interwencja serwisu technicznego, w przypadku Awarii, jak również przypadkach opisanych w § 22 ust. 7  
5. Procedury opisane w ust. 4 nie wpływają negatywnie na bezpieczeństwo i integralność Sieci lub jakość Usługi.*
- V. dodanie § 16 (oraz dostosowanie dalszej numeracji regulaminu) w brzmieniu:  
*1. Usługa dostępu do Internetu umożliwi Abonentowi uzyskanie dostępu do informacji i treści oraz ich rozpowszechnianie, a także korzystanie z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępnianie. Operator nie ogranicza możliwości połączenia z jakimkolwiek dostępnymi zakończeniami sieci Internet, choć nie gwarantuje jego parametrów w przypadku zasobów zlokalizowanych w sieciach telekomunikacyjnych innych przedsiębiorców. Przepisy prawa oraz postanowienia Umowy (w tym Regulaminu oraz Cennika) mogą wprowadzać szczególne ograniczenia.*  
*2. Dostęp realizowany jest w pakiecie taryfowym wybranym przez Abonenta, przy pomocy Odbiornika Abonenta wybranego przez Abonenta i spełniającego warunki techniczne wynikające ze specyfiki Usługi dostępu do Internetu oraz wymagania określone przepisami.*  
*3. Operator nie limituje ilości przesyłanych danych. Wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienia w ich przesyłaniu pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług. Dla poszczególnych zastosowań można określić następujące przykłady parametrów (dla każdego Odbiornika Abonenta osobno):*
  - usługi telefoniczne VoIP - 64 kb/s pobierania oraz wysyłania;
  - przeglądanie stron www - 1 Mb/s pobierania;
  - oglądanie wideo w jakości SD - 2 Mb/s pobierania;
  - oglądanie wideo w jakości HD - 6 Mb/s pobierania;
  - oglądanie wideo w jakości 4K - 18 Mb/s pobierania;
  - rozmowy wideo HD – 1,5 Mb/s pobierania oraz wysyłania;
  - gry sieciowe czasu rzeczywistego - 2 Mb/s pobierania i 1,5 Mb/s wysyłania.*4. Operator posługuje się następującymi oznaczeniami prędkości dostępu do Internetu:*

- minimalna, którą Operator zobowiązuje się dostarczać Abonentowi w każdym momencie (z wyjątkiem przerw w świadczeniu Usług), równa 50% prędkości maksymalnej,
- zwykle dostępna, której Abonent może oczekiwać na poziomie 75% prędkości maksymalnej przez 80% doby,
- deklarowana, którą Operator posługuje się w działalności marketingowej, Cennikach oraz Umowie, równa prędkości maksymalnej,
- maksymalna, której Abonent może oczekiwać przynajmniej co pewien czas, wyznaczająca górną granicę prędkości osiągalnej w wybranym pakiecie taryfowym.

Wartości liczone są w protokole warstwy transportowej w taki sposób, iż uwzględniają także ograniczenia wynikające z parametrów punktu styku Sieci z zewnętrznymi punktami wymiany ruchu internetowego.

5. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili prędkość dostępu do Internetu uzależniona jest nie tylko od wybranego przez Abonenta pakietu taryfowego, ale i w szczególności od: stopnia obciążenia Sieci w godzinach szczytu, przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych Abonentów lub niepożądanych działań zmierzających do generowania sztucznego ruchu, szczególnie niekorzystnych warunków atmosferycznych (dotyczy łączności bezprzewodowej), ograniczeń technicznych Odbiornika Abonenta (w szczególności routera), korzystania z Usługi na kilku Odbiornikach Abonenta jednocześnie, jednoczesnego uruchomienia kilku strumieni danych, instalacji na Odbiorniku Abonenta aplikacji obniżających prędkość transmisji (antyvirus, firewall), korzystania z dostępu radiowego przy niskim poziomie sygnału (znaczną odległość od Sprzętu).

6. Faktyczne ograniczenia zapewnianych parametrów dostępu do Internetu mogą negatywnie wpływać na możliwość korzystania z aplikacji, usług czy treści, w szczególności w przypadku, w którym parametry te spadną poniżej wartości wskazanych w ust. 3.

7. Z zastrzeżeniem szczególnych postanowień Umowy (w tym Regulaminu oraz Cennika), w szczególności ust. 8-9 poniżej, Operator traktuje wszystkie transmisje równo, bez dyskryminacji, ograniczania czy ingerencji.

8. W celu utrzymania optymalnych warunków dostępu do Internetu Operator stosuje środki zarządzania ruchem, takie jak: kolejkovanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń. Środki te są stosowane nie dłużej, niż jest to konieczne. Operator dopuszcza stosowanie środków zarządzania ruchem w oparciu o zdefiniowane kategorie ruchu wyłącznie w przypadku, w którym okaże się to nieuniknione z technicznego punktu widzenia. Środki zarządzania ruchem nie są dyktowane względami handlowymi.

9. Środki zarządzania ruchem nie blokują, nie spowalniają, nie zmieniają, nie ograniczają, nie pogarszają jakości ani nie faworyzują określonych treści, aplikacji ani usług, z wyjątkiem przypadków, w których jest to konieczne (i jedynie tak długo, jak jest to konieczne), aby:

- a) zapewnić zgodność z przepisami prawa lub środkami służącymi ich wykonaniu,
- b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, Usług oraz Wyposażenia,
- c) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

Środki te mogą spowodować czasowe pogorszenie parametrów świadczonej Usługi, w szczególności wydłużenie opóźnienia a także ograniczenie prędkości transmisji danych lub jej czasowe wstrzymanie.

10. W przypadku dokonywania przez Abonenta pomiaru prędkości Operator rekomenduje, aby pomiar ten dla swojej dokładności i wiarygodności przeprowadzony był przy łącznym spełnieniu następujących warunków:

- a) pomiaru dokonuje się na Odbiorniku Abonenta podłączonym bezpośrednio do Wyposażenia poprzez połączenie kablowe,
- b) podczas dokonywania pomiaru do Wyposażenia nie mogą być podłączone żadne inne Odbiorniki Abonenta korzystające z usługi dostępu do Internetu,
- c) na Odbiorniku Abonenta, 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 dostępu do Internetu,

- d) na Odbiorniku Abonenta 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) Odbiornik Abonenta powinien być wolny od złośliwego oprogramowania (np. trojany, wirusy),
- f) karta sieciowa Odbiornika Abonenta, na którym dokonywany jest pomiar, powinna mieć zainstalowane oficjalne i aktualne sterowniki w stabilnej wersji i mieć parametry umożliwiające uzyskanie prędkości uzgodnionych z Operatorem,
- g) konfiguracja sprzętowa oraz programowa Odbiornika Abonenta powinna spełniać minimalne wymagania wydajnościowe związane z możliwością pobierania oraz wysyłania danych z prędkością uzgodnioną z Operatorem,
- h) Odbiornik Abonenta, na którym dokonywany jest pomiar, nie powinien wykorzystywać funkcji udostępniania Internetu,
- i) ustawienia sieciowe karty i parametrów protokołu TCP/IP powinny być zgodne z dostarczonymi przez Operatora i pobranymi automatycznie przez usługę DHCP, PPPoE lub pokrewną z serwera Operatora,
- 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 narzędzie, eliminujące ryzyko wystąpienia zewnętrznych, niezależnych od Operatora, czynników wpływających w sposób istotny na parametry prędkości oraz inne parametry usługi dostępu do Internetu.

11. Na zasadach określonych w przepisach prawa Operator może oferować usługi niebędące usługami dostępu do Internetu, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług. Usługi te nie wpływają na ogólną dostępność lub jakość Usługi dostępu do Internetu.

12. Znaczące i stałe lub regularnie powtarzające się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu a wykonaniem opisanym w ust. 4, ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE stanowią nienależyte wykonanie Umowy zawartej z Konsumentem.

13. W przypadkach znaczących i stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu a wykonaniem opisanym w ust. 4, Abonentowi przysługują środki opisane w rozdziałach VII-VIII.

- VI. nadanie § 17 ust. 3 (według nowej numeracji) brzmienia:  
*Operator zobowiązany jest do dochowania należytej staranności oraz świadczenia Usług o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi. Minimalne poziomy jakości Usług określają Umowa abonencka oraz Regulamin.*
- VII. nadanie § 28 ust. 1 (według nowej numeracji) brzmienia:  
*Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez Przedstawiciela Operatora w Biurze Obsługi Klienta, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości. Wskazane środki komunikacji mogą być także wykorzystane w celu ustalenia stanu rozpoznania złożonej reklamacji.*
- VIII. dodanie w § 30 ust. 4-5 (według nowej numeracji) w brzmieniu:  
5. Środki zarządzania ruchem nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych, o ile nie jest to niezbędne i proporcjonalne do osiągnięcia celów opisanych w § 16 ust. 9.  
6. Środki zarządzania ruchem nie obejmują monitorowania konkretnych treści.
- IX. dodanie w § 31 ust. 3 (według nowej numeracji) w brzmieniu:  
W przypadku naruszenia przez Operatora warunków Umowy, Abonentowi przysługują także środki ochrony prawnej niewymienione w Regulaminie, określone w przepisach prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego. Obejmują między innymi



prawo żądania zapłaty odszkodowania lub kary umownej, prawo żądania wykonania umowy oraz prawo do odstąpienia od Umowy.

Dostosowanie numeracji w treści § 5 ust. 6, § 11 ust. 7-8, § 13 ust. 1 lit. c, § 22 ust. 1, 2, 4, 5, 7, § 24 ust. 4, § 25 ust. 3, § 26 ust. 2 (zgodnie z nową numeracją)

W przypadku braku akceptacji wskazanych zmian przysługuje Państwu prawo wypowiedzenia łączącej nas umowy o świadczenie usług dostępu do internetu. Mając na uwadze fakt, że zmiana wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów, wypowiedzenie umowy może się wiązać z koniecznością zwrotu udzielonych ulg, naliczanych na zasadach określonych w regulaminie świadczenia usług. Termin do złożenia wypowiedzenia upływa z dniem 6 stycznia 2017 roku.