

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

III. CZĘŚĆ SZCZEGÓŁOWA

Moduł - Usługa dostępu do Internetu

§ 1. Wstęp i definicje.

Użyte w niniejszym Module pojęcia oznaczają:

1. **Bezpieczny Internet** – Usługa dodatkowa polegająca na udostępnieniu licencji na oprogramowanie antywirusowego dla wybranego przez Abonenta Urządzenia do samodzielnego zainstalowania i skonfigurowania przez Abonenta. Zakres licencji zależy od opcji Usługi dodatkowej.
2. **Internet Plus** – Usługa dodatkowa umożliwia dostęp od strony sieci Internet do Urządzeń w lokalnej (wewnętrznej) sieci za pomocą dedykowanego, publicznego adresu IPv4 i przekierowania portów. Adres IPv4 w tej usłudze przypisany jest na zasadzie mechanizmu DNAT - czyli nie jest ustawiany bezpośrednio na Urządzeniu. Adres publiczny IPv4 może się zmieniać w czasie.
3. **Internet Symetryczny** – Usługa dodatkowa zwiększająca maksymalną prędkość wysyłania do tego samego co maksymalna prędkość pobierania w danej taryfie.
4. **Usługa dostępu do Internetu** – Usługę, polegającą na transmisji danych w stałej lokalizacji do i od Lokalu Abonenta, zapewniającą dostęp do zasobów sieci Internet.
5. **Usługi Dodatkowe Internet** - usługi towarzyszące Usłudze dostępu do Internetu, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Dostawcę usług, polepszające parametry Usługi dostępu do Internetu lub rozszerzające o dodatkowe usługi np. Internet Plus, Bezpieczny Internet, WiFi Premium, Internet Symetryczny.
6. **WiFi Premium** – Usługa Dodatkowa, polegająca na dzierżawie dodatkowego urządzenia Wi-Fi mesh lub easy mesh (w zależności od dostępności w danej lokalizacji) zwiększająca zasięg sieci Wi-Fi. Urządzenie może być podłączone do routera Abonenta poprzez połączenie Wi-Fi (niezalecane) lub skrętkę miedzianą (zalecane).

§ 2. Główne cechy Usługi dostępu do Internetu, poziomy jakości. Aktywacja.

1. W ramach Usługi dostępu do Internetu, Dostawca usług zapewnia stały dostęp do sieci Internet w Lokalu Abonenta, bez limitu transferu danych.
2. Dostawca usług świadczy Usługę dostępu do Internetu przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej. Ponadto Usługa dostępu do Internetu jest świadczona zgodnie z parametrami wybranej przez Abonenta taryfy wskazanej w Umowie, wedle transferów od i do Urządzenia określonych w Umowie. Dostawca usług gwarantuje następującą jakość parametrów przepustowości Usługi dostępu do Internetu:
 - a. prędkość maksymalna - oczekiwana co najmniej 1 raz/razy na dobę – wskazana w taryfie wybranej przez Abonenta;
 - b. prędkość zwykle dostępna – osiągalna przez 70% doby – stanowi 80% prędkości maksymalnej;
 - c. prędkość minimalna – stanowi 30% prędkości maksymalnej.
3. Pomiar przepustowości Usługi dostępu do Internetu należy wykonywać z Urządzeń podłączonych bezpośrednio do Sprzętu kablem ethernet z maksymalną szybkością transmisji, wystarczającą do przeprowadzenia testu (większą niż określona w taryfie), niezakłóconą innymi transmisjami odbywającymi się w tle. Pomiarów nie należy wykonywać poprzez sieć bezprzewodową (WiFi). Jakość parametrów Usługi dostępu do Internetu jest gwarantowana na odcinku do Zakończenia Sieci w Lokalu Abonenta. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą narzędzia pomiaru jakości usługi dostępu do Internetu, o którym więcej informacji można znaleźć na stronie internetowej <https://pro.speedtest.pl/>. W razie niezachowania parametrów, o których mowa powyżej, dostęp do informacji i treści oraz możliwość ich rozpowszechniania, a także możliwość korzystania z niektórych aplikacji i usług mogą być ograniczone. Połączenie Ethernet 1Gb/s (GbE, 1000-BaseT) umożliwia osiągnięcie przepustowości maks. 930Mbit/s ze względu na ograniczenia interfejsu. Większe przepustowości mogą być dostępne przy równoczesnym wykorzystaniu np. dwóch interfejsów 1Gb/s do różnych komputerów. Istotny wpływ na poprawność wykonania testów ma odpowiednio wysoka wydajność Urządzeń (komputera Abonenta wykorzystywanego do testów).
4. Zależnie od wybranej przez Abonenta taryfy, prędkość pobierania i wysyłania danych różni się. Przykładowo, plik wideo o rozmiarze 1 GB zostanie pobrany w czasie: 55 s dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 150 Mb/s przy maksymalnej dostępnej prędkości pobierania danych, o ile pobieranie w takiej prędkości umożliwia serwer, z którego pobierany jest plik. Przy przepustowości na poziomie minimalnym, czas pobierania będzie odpowiednio dłuższy, zgodnie z parametrami wskazanymi w ust. 2. Prędkość wysyłania danych różni się w zależności od wyboru oferty. Korzystanie z Usługi dostępu do Internetu o niższej przepustowości może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści i aplikacji wymagających wyższych przepustowości, takich jak odtwarzanie on-line treści w jakości HD, korzystanie z komunikatorów przesyłających obraz w jakości HD lub granie w niektóre gry on-line.
5. Dostawca usług nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych w związku z czym nie zapewnia środków monitorowania zużycia Usługi.
6. Korzystanie z innych Usług świadczonych przez Dostawcę usług za pomocą Sieci nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do Internetu.
7. Aktywacja Usługi dostępu do Internetu następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem jako dzień rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do Internetu, nie wcześniej, niż po potwierdzeniu zgodności danych podanych przez Abonenta, o której mowa w §3 Regulaminu. Jeśli nie postanowiono inaczej, Aktywacja nastąpi w terminie 15 (piętnastu) dni od wykonania Instalacji lub od podpisania Umowy, jeśli Abonent ma już wykonane przyłączenie do Sieci

§ 3. Zmiana dostawcy Usługi dostępu do Internetu.

1. Abonent przy zmianie dostawcy Usługi dostępu do Internetu ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia tej usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. Za czynności związane z realizacją uprawnienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, nie pobiera się opłat od Abonenta.
2. W celu realizacji powyższego uprawnienia, przy zawarciu Umowy, Abonent składa u Dostawcy usług wniosek w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, obejmujący:
 - a. dane Abonenta, o których mowa w §3 ust. 1 lit. a) – c) Regulaminu;
 - b. adres poczty elektronicznej przeznaczony do kontaktu z Abonentem – jeżeli wniosek składany jest w formie dokumentowej;
 - c. żądanie zachowania ciągłości świadczenia Usługi;
 - d. informacje o wybranym przez Abonenta sposobie przekazywania przez Dostawcę usług informacji dotyczących obsługi wniosku;
 - e. dane identyfikujące umowę z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu;
 - f. wskazanie żadanego trybu rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu;
 - g. pełnomocnictwo dla Dostawcy usług upoważniające go do wypowiedzenia w imieniu Abonenta umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu.
3. Jeżeli wniosek, o którym mowa powyżej:
 - a. nie zawiera informacji niezbędnych dla jego realizacji - Dostawca usług zawiadomi Abonenta o konieczności jego niezwłocznego uzupełnienia jednocześnie informując go, że nieuzupełnienie wniosku spowoduje pozostawienie go bez rozpatrzenia;
 - b. został złożony w formie dokumentowej - Dostawca usług utrwali go i doręczy Abonentowi na Trwałym nośniku.
4. W przypadku odmowy realizacji uprawnienia Abonenta do zachowania ciągłości świadczenia Usługi dostępu do Internetu, Dostawca usług po rozpatrzeniu wniosku, o którym mowa w ust. 2, powiadomi Abonenta o odmowie wraz z podaniem przyczyny.
5. W przypadku realizacji przez Abonenta uprawnienia, o którym mowa w ust. 1, Dostawca usług:
 - a. rozpoczyna świadczenie Usługi dostępu do Internetu w terminie uzgodnionym z Abonentem (określonym w Umowie);
 - b. potwierdza niezwłocznie Abonentowi rozpoczęcie świadczenia Usługi dostępu do Internetu na Trwałym nośniku.
6. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, o której mowa powyżej w terminie uzgodnionym przez Abonenta z Dostawcą usług i określonym w Umowie, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od Dostawcy usług za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za Usługi liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych.
7. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usługi dostępu do Internetu nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia, uzgodnionego przez Abonenta z Dostawcą usług i określonego w Umowie, wówczas Umowę z Dostawcą usług uważa się za niezawartą, o czym Abonenta powinien poinformować dotychczasowy dostawca usług.
8. W przypadku, o którym mowa w ust. 6, kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od dnia, o którym mowa w ust. 5 pkt. 1), do dnia rozpoczęcia świadczenia Usług przez Dostawcę usług lub upływu terminu, o którym mowa w ust. 7.
9. Odszkodowanie nie przysługuje Abonentowi w sytuacji, gdy:
 - a. opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub
 - b. brak możliwości realizacji zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany komunikatów między operatorami lub dostawcami usługi dostępu do Internetu na potrzeby realizacji uprawnienia Abonenta do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu.
10. Abonent realizując uprawnienie do zachowania ciągłości świadczenia Usługi dostępu do Internetu, może wypowiedzieć Umowę, według jego wyboru:
 - a. z zachowaniem okresu wypowiedzenia;
 - b. bez zachowania okresu wypowiedzenia, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
 - c. na koniec okresu obowiązywania Umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych.
11. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia, uzgodnionego przez Abonenta z nowym dostawcą usług (określonego w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej), wówczas wypowiedzenie, o którym mowa w ustępie powyżej staje się bezskuteczne, chyba że Abonent złoży odrębne oświadczenie o woli podtrzymania wypowiedzenia Umowy.
12. W sytuacji, o której mowa w ustępie powyżej, Dostawca usług jest obowiązany świadczyć Usługę dostępu do Internetu na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu do Internetu przez nowego dostawcę usług. § 1. Wstęp i definicje.