

## Informacje o Usłudze dostępu do Internetu

Użyte w piśmie określenia są zdefiniowane w Regulaminie Świadczenia Usług przez Stowarzyszenie Telewizji Kablowej TV SAT 364 w Łodzi.

1. W ramach Usługi dostępu do Internetu Operator zapewnia Abonentowi prawo do uzyskania dostępu do 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 Odbiornika lub/i Urządzenia Dostępowego, niezależnie od lokalizacji Abonenta lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
2. Świadcząc Usługę dostępu do Internetu Operator traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, pobierane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne.
3. Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usługi w zakresie określonych kategorii ruchu, Operator może stosować odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji danych, oraz są przejrzyste, niedyskryminacyjne i proporcjonalne.
4. Operator może stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmieniać, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:
  - a) zapewnić zgodność z obowiązującym prawem, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami,
  - b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz Odbiorników użytkowników końcowych,
  - c) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz łagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
5. W razie awarii lub powstania wyjątkowego, tymczasowego przeciążenia Sieci Operator może na czas takiego zdarzenia zastosować następujące środki zarządzania ruchem:
  - a) zmienić alokację zasobów dostępnych w danym obszarze Sieci, aby zapewnić możliwie najlepsze działanie Usługi dla wszystkich Abonentów;
  - b) zmienić kierowanie w zakresie ruchu do zasobów, do których dostęp został z w/w powodów ograniczony.  
Środki te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.
6. Operator, w celu zapobieżenia przeciążenia Sieci, które mogą wpłynąć na utrzymanie integralności i bezpieczeństwa Usługi dostępu do Internetu, może zastosować tymczasowe rozwiązania ograniczające dostępność zasobów internetowych, będących źródłem naruszeń integralności i bezpieczeństwa Sieci. Rozwiązania te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.
7. Stosowane przez Operatora odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych, ani ochronę ich danych osobowych.
8. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usługi (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na jakość Usługi w zakresie transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług.
9. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem Usługi w zakresie transmisji danych zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. Niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości transmisji danych niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.
10. Prędkości pobierania i wysyłania danych, jak również informacje dot. wpływu parametrów Usługi na nią, czynników od których zależy realna prędkość, oraz wpływu jaki mają odstępowstwa od prędkości pobierania i wysyłania na Usługę określa Umowa lub Cennik.
11. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym Odbiorniku lub/i Urządzeniu Dostępowym, z Usługi oraz z oferowanych przez Operatora innych usług niewchodzących w zakres Usługi lub niebędących usługami dodatkowymi, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług, może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego Abonenta.
12. Stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi w zakresie transmisji danych pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi, a prędkością lub parametrami określonymi w Umowie lub Cenniku stanowią nienależyte wykonanie Umowy. W takim wypadku Abonentowi przysługują środki ochrony prawnej:
  - a) wskazane w §6 (Odpowiedzialność Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy Abonenckiej) i §9 (Postępowanie reklamacyjne) Umowy – w tym prawo do złożenia reklamacji, do złożenia wniosku do Prezesa UKE o polubowne rozstrzygnięcie sporu w drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, prawo do obniżenia opłaty abonamentowej, prawo do kary umownej i odszkodowania;
  - b) inne roszczenia przewidziane w przepisach prawa, w tym w kodeksie cywilnym, obejmujące między innymi prawo do żądania wykonania umowy, prawo do wypowiedzenia umowy, prawo do odstąpienia od umowy w przypadku zwłoki w jej wykonaniu przez Operatora.

W ramach wybranego przez Abonenta pakietu, prędkość maksymalną, dostępną i minimalną określa tabela:

Lp.	Pakiet	Prędkość maksymalna/deklarowana <sup>1,2</sup>		Prędkość zwykle dostępna		Prędkość minimalna <sup>3</sup>	
		pobieranie	wysyłanie	pobieranie	wysyłanie	pobieranie	wysyłanie
1.	<b>MEGANet 50</b>	50 Mb/s	20 Mb/s	35 Mb/s	14 Mb/s	25 Mb/s	10 Mb/s
2.	<b>MEGANet 100</b>	100 Mb/s	20 Mb/s	70 Mb/s	14 Mb/s	50 Mb/s	10 Mb/s
3.	<b>MEGANet 200</b>	200 Mb/s	100 Mb/s	140 Mb/s	70 Mb/s	100 Mb/s	50 Mb/s
4.	<b>MEGANet 500</b>	500 Mb/s	200 Mb/s	350 Mb/s	140 Mb/s	250 Mb/s	100 Mb/s
5.	<b>MEGANet 600</b>	600 Mb/s	200 Mb/s	420 Mb/s	140 Mb/s	300 Mb/s	100 Mb/s
6.	<b>MEGANet 700</b>	700 Mb/s	200 Mb/s	490 Mb/s	140 Mb/s	350 Mb/s	100 Mb/s
7.	<b>MEGANet 800</b>	800 Mb/s	200 Mb/s	560 Mb/s	140 Mb/s	400 Mb/s	100 Mb/s
8.	<b>MEGANet 1000</b>	900 Mb/s	200 Mb/s	630 Mb/s	140 Mb/s	450 Mb/s	100 Mb/s
9.	<b>BIZnet 25</b>	25 Mb/s	10 Mb/s	17,5 Mb/s	7 Mb/s	12,5 Mb/s	5 Mb/s
10.	<b>BIZnet 50</b>	50 Mb/s	30 Mb/s	35 Mb/s	21 Mb/s	25 Mb/s	15 Mb/s
11.	<b>BIZnet 100</b>	100 Mb/s	40 Mb/s	70 Mb/s	30 Mb/s	50 Mb/s	20 Mb/s

Na faktycznie osiąganą prędkość pobierania i wysyłania danych mają wpływ między innymi: wzrost obciążenia w godzinach szczytu lub wzrost obciążenia przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych użytkowników, korzystanie z Odbiornika lub/i Urządzenia Dostępowego nie obsługującego prędkości określonej w Umowie, instalacja na Odbiorniku lub/i Urządzeniu Dostępowym aplikacji obniżających prędkość transmisji (takich jak program antywirusowy, firewall), jednoczesnego korzystania z wielu aplikacji na kilku Odbiornikach, ograniczenia istniejące na węzłach pośrednich sieci Internet, nad którymi Operator nie ma kontroli; ograniczenia wynikające z dostępności pasma, konfiguracji sieci i jakości usługi znajdującej się po stronie odbiorcy przekazu lub dostawcy treści.

<sup>1</sup> maksymalna prędkość jest to najwyższa prędkość, jaka może być rzeczywiście osiągnięta przez Abonenta co najmniej pewien czas w trakcie korzystania z Usługi – nie rzadziej niż raz na dobę, w sprzyjających okolicznościach, w szczególności w chwilach, gdy ruch od innych użytkowników jest niewielki;

<sup>2</sup> prędkość maksymalna jest to prędkość deklarowana w przeważającym czasie świadczenia Usługi (osiągana przez 80% doby);

<sup>3</sup> prędkość minimalna jest to najniższa gwarantowana przez Operatora prędkość, a także inne parametry usługi, takie jak, opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów, mogą wpływać na jakość Usługi w zakresie transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług.