

## Środki w zakresie przejrzystości w celu zapewnienia dostępu do otwartego Internetu.

Dostawca usług zapewnia, że:

1. Środki zarządzania ruchem stosowane przez Dostawcę w żaden sposób nie wpływają, na jakość usług dostępu do Internetu, prywatność użytkowników końcowych i ochronę danych osobowych (§ 6 ust. 7 pkt. e Regulaminu świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych). Dostawca usług nie ogranicza możliwości połączenia z jakimikolwiek dostępnymi zakończeniami sieci oraz nie wprowadza ograniczeń w zakresie korzystania z urządzeń końcowych. Środki zarządzania ruchem nie blokują, nie ingerują i nie faworyzują żadnych treści, aplikacji ani usług.

2. Zależnie od wybranej przez użytkownika końcowego oferty, prędkość pobierania i wysyłania danych różni się. Realnie osiąmane przez użytkownika końcowego na urządzeniach parametry zależą również od możliwości technicznych jego urządzeń oraz typu połączenia (kablowe, bezprzewodowe). W przypadku połączenia bezprzewodowego mogą być one dodatkowo uzależnione od: jakości transmisji bezprzewodowej, odległości od nadajnika WiFi, uwarunkowań technicznych i wewnątrzbudynkowych. Dostawca usług nie wprowadza ograniczeń w dostępie do korzystania z usług, aplikacji lub treści, jednakże ograniczenia te mogą wynikać z regulaminów i specyfikacji konkretnych aplikacji i usług nieświadczonych przez Dostawcę usług, w związku z prędkością pobierania i wysyłania danych, zgodną z ofertą wybraną przez użytkownika końcowego. Ponadto Dostawca usług informuje, że działania osób trzecich w postaci nadużyć w sieci Internet skierowanych przeciwko użytkownikowi końcowemu, np. atak na dostępność zasobów (Dos) lub rozproszony atak blokujący serwis (DDoS), mogą powodować obniżenie parametrów jakościowych usługi Internetowej, w szczególności poprzez wysycenie łącza skutkujące obniżeniem prędkości pobierania i wysyłania. Skutki takich nadużyć Dostawca eliminuje lub łagodzi na bieżąco.

3. Korzystanie przez użytkownika końcowego z innych usług, treści, aplikacji w żaden sposób nie wpływa w praktyce na usługi dostępu do Internetu świadczone na rzecz użytkownika końcowego. W tym usługa telewizji kablowej i/lub telefonii nie wpływa na usługę transmisji danych z dostępem do Internetu.

4. Minimalne, zwykle dostępne, maksymalne i deklarowane prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do Internetu są następujące:

Deklarowana prędkość pobierania danych	Maksymalna prędkość pobierania danych	Zwykle dostępna prędkość pobierania danych	Minimalna prędkość pobierania danych
500 Mb/s	500 Mb/s	400 Mb/s	250 Mb/s
200 Mb/s	200 Mb/s	160 Mb/s	100 Mb/s
160 Mb/s	160 Mb/s	128 Mb/s	80 Mb/s
150 Mb/s	150 Mb/s	120 Mb/s	75 Mb/s
120 Mb/s	120 Mb/s	96 Mb/s	60 Mb/s
100 Mb/s	100 Mb/s	80 Mb/s	50 Mb/s
90 Mb/s	90 Mb/s	72 Mb/s	45 Mb/s
80 Mb/s	80 Mb/s	64 Mb/s	40 Mb/s
60 Mb/s	60 Mb/s	48 Mb/s	30 Mb/s
50 Mb/s	50 Mb/s	40 Mb/s	25 Mb/s
40 Mb/s	40 Mb/s	32 Mb/s	20 Mb/s
20 Mb/s	20 Mb/s	16 Mb/s	10 Mb/s

Deklarowana prędkość wysyłania danych	Maksymalna prędkość wysyłania danych	Zwykle dostępna prędkość wysyłania danych	Minimalna prędkość wysyłania danych
100 Mb/s	100 Mb/s	80 Mb/s	50 Mb/s
50 Mb/s	50 Mb/s	40 Mb/s	25 Mb/s
20 Mb/s	20 Mb/s	16 Mb/s	10 Mb/s
10 Mb/s	10 Mb/s	8 Mb/s	5 Mb/s
6 Mb/s	6 Mb/s	4,8 Mb/s	3 Mb/s
5 Mb/s	5 Mb/s	4 Mb/s	2,5 Mb/s
3 Mb/s	3 Mb/s	2,4 Mb/s	1,5 Mb/s
2 Mb/s	2 Mb/s	1,6 Mb/s	1 Mb/s
1 Mb/s	1 Mb/s	0,8 Mb/s	0,5 Mb/s

Prędkości pobierania i wysyłania danych, mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej pod adresem <http://tvsm.speedtest.net>, za pomocą urządzenia serwisowego Dostawcy usług podłączonego do Zakończenia Sieci w Lokalu użytkownika końcowego. Jakość parametrów Usługi jest gwarantowana na odcinku od routera brzegowego Dostawcy usług do Zakończenia Sieci. 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.

Znaczne odstępstwa od odpowiednich deklarowanych prędkości pobierania i wysyłania danych mogą wpływać na korzystanie przez użytkowników końcowych z praw 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 wybranych urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub Dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi w następujący sposób: powodować brak dostępu lub utrudniony dostęp.

5. Konsument jest uprawniony do korzystania ze środków ochrony prawnej w przypadku jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi a wykonaniem opisanym zgodnie z pkt 1 - 4. Wśród środków ochrony prawnej znajdują się następujące środki: obniżenie abonamentu, odszkodowanie - kara umowna, uprawnienie do złożenia reklamacji do Dostawcy usług, uprawnienie do skorzystania z postępowania przed Prezesem UKE oraz przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie UKE, a także uprawnienie do złożenia pozwu, wniosku o zawiązanie do ugodowego załatwienia sprawy oraz do wszczęcia postępowania mediacyjnego przed sądem powszechnym.