

ZALACZNIK DO REGULAMINU USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH P.P.H. RENE

ŚRODKI STOSOWANE W CELU ZAPEWNIENIA DOSTĘPU DO OTWARTEGO INTERNETU.

(obowiązuje od 01.01.2017 r)

Niniejszy Regulamin reguluje postanowienia art. 4 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. ustanawiającego środki dotyczące dostępu do otwartego Internetu oraz zmieniającego dyrektywę 2002/22/WE w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników.

§ 1. Informacja dotycząca wpływu środków zarządzania ruchem stosowanych przez Operatora na jakość usług dostępu do Internetu, prywatność oraz ochronę danych osobowych Abonentów.

1.1. Operator stosuje środki zarządzania ruchem w Sieci, które co do zasady nie mają wpływu na jakość treści, aplikacji i usług dostępnych w ramach Usługi Internetu, prywatność Abonentów i ochronę ich danych osobowych. Zastosowane środki w szczególności nie blokują, nie spowalniają, nie zmieniają, nie ograniczają, nie pogarszają jakości ani nie faworyzują określonych treści, aplikacji lub usług lub szczególnych ich kategorii, ani też nie ingerują w nie. W szczególnych przypadkach, wskazanych niżej Operator zastrzega sobie prawo do zastosowania szczególnych środków zarządzania ruchem, mogących wpływać na jakość usług dostępnych w ramach Usługi Internetu, prywatność Abonentów i ochronę ich danych osobowych.

1.2. P.P.H. RENE stosuje szczególne środki zarządzania ruchem jedynie w przypadku i w celu:

1.2.1. pozostawania w zgodności z przepisami prawa, lub ze zgodnymi z prawem środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawnych, w tym orzeczeń sądowych lub decyzji organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami,

1.2.2. utrzymania integralności i bezpieczeństwa Sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz Urządzeń Abonenckich i Sprzętu Odbiorczego,

1.2.3. zapobiegania grożącym przeciążeniom Sieci oraz łagodzeniu skutków wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci (np. Awarie), z zapewnieniem równego traktowania poszczególnych treści, aplikacji i usług, ich rodzajów oraz rodzajów transferu danych.

1.3. Szczególne środki zarządzania ruchem stosuje się jedynie tak długo, jak jest to konieczne dla realizacji

celów, którym te środki służą. Stosowane mogą wpłynąć na jakość Usługi Internetu w ten sposób, że mogą oddziaływać na ogólne parametry jakości (np. prędkości pobierania i wysyłania danych) w ramach Usługi Internetu, jak również na funkcjonalność konkretnych rodzajów usług lub aplikacji dostępnych z wykorzystaniem Usługi Internetu (np. transmisja wideo, transmisja wideo w technologii HD, usługi P2P, VoIP) przy jednoczesnym zapewnieniu równego traktowania rodzajów transferu danych. Wymienione powyżej szczególne środki zarządzania ruchem co do zasady nie wpływają na prywatność Abonentów oraz ochronę ich danych osobowych, chyba że ograniczenie prywatności i związane z tym przetwarzanie danych osobowych jest niezbędnie w celu ustalenia przyczyn lub usunięcia skutków przypadków wyszczególnionych powyżej w literach a-c.

§ 2. Wpływ limitów ilości danych, prędkości oraz innych parametrów jakości usług na usługę dostępu do Internetu, a w szczególności na korzystanie z treści, aplikacji i usług.

2.1. Operator dla Usługi Internetu stacjonarnego nie stosuje limitów ilości pobierania i wysyłania danych.

2.2. Znaczne odstępstwa od Maksymalnych (Deklarowanych) Prędkości pobierania i wysyłania danych - co do zasady nie powodują pozbawienia prawa do uzyskania dostępu do danych 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 Sprzętu Odbiorczego. Takie ograniczenie lub pozbawienie praw może występować tylko w przypadku spadku prędkości do bardzo niskich wartości, w przypadku Awarii urządzeń i/lub Sieci Operatora, czy innych podmiotów lub gdy indywidualny dostawca treści, aplikacji lub usług uzależnił na podstawie osobnych warunków – ze względów formalnych lub technologicznych – uzyskanie praw określonych powyżej od osiągnięcia określonych przez niego w tych warunkach prędkości

(np. uzależnienie dostępu do serwera gier od uzyskania odpowiednich wartości prędkości).

2.3. Znaczne odstępstwa od wymienionych w pkt 2.2 prędkości mogą wpływać na jakość dostępu do danych, informacji i treści, jakość ich rozpowszechniania, jakość działania aplikacji lub usług oraz jakość udostępniania, głównie poprzez wydłużenie czasu dostępu i pogorszenie ogólnej jakości innych parametrów, z tym zastrzeżeniem, że taka sytuacja może mieć miejsce głównie jeśli dostawca treści, aplikacji lub usług (inny niż Dostawca Usług) przewidział minimalne wymagania dotyczące prędkości na poziomie wyższym niż prędkości uzyskiwane w wyniku wystąpienia znacznych odstępstw od prędkości wymienionych w zdaniu pierwszym (np. uzależnienie jakości dostępu do treści wideo od odpowiedniego poziomu prędkości). Na Usługę Internetu stacjonarnego oprócz Prędkości pobierania i wysłania danych, wynikających z Umowy zawartej z Abonentem, mogą w praktyce wpływać inne parametry, takie jak: opóźnienia, wahania opóźnień oraz utraty pakietów transmisji danych, a są one nierozdzielnie związane i wynikają z technologii przesyłania danych cyfrowych. Rodzaj tego wpływu będzie zależał od kategorii i specyfiki poszczególnych treści, aplikacji i usług. Pogorszenie innych parametrów może na przykład powodować zacięcia i przerwy w grach, przerywanie i opóźnienia głosu w komunikacji głosowej oraz przerywanie odtwarzania treści wideo.

2.4. Dostawca Usług informuje, że zasadniczo wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienia w ich przesyłaniu pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług, aplikacji i treści.

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

2.5.1. pomiaru dokonuje się na Sprzęcie Odbiorczym podłączonym bezpośrednio do Urządzenia Abonenckiego poprzez połączenie kablowe,

2.5.2. podczas dokonywania pomiaru do Urządzenia Abonenckiego nie mogą być podłączone żadne inne Sprzęty Odbiorcze korzystające z Usługi Internetu,

2.5.3. na Sprzęcie Odbiorczym, 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 Internetu,

2.5.4. na Sprzęcie Odbiorczym 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),

2.5.5. Sprzęt Odbiorczy powinien być wolny od złośliwego oprogramowania (np. trojany, wirusy),

2.5.6. karta sieciowa Sprzętu Odbiorczego, na którym dokonywany jest pomiar, powinna mieć zainstalowane oficjalne i aktualne sterowniki w stabilnej wersji i mieć parametry umożliwiające uzyskanie prędkości zgodnych z Umową lub Regulaminem Szczegółowym,

2.5.7. konfiguracja sprzętowa oraz programowa Sprzętu Odbiorczego powinna spełniać minimalne wymagania wydajnościowe związane z możliwością pobierania oraz wysyłania danych o wartościach zgodnych z Umową lub Regulaminem Szczegółowym,

2.5.8. Sprzęt Odbiorczy, na którym dokonywany jest pomiar, nie powinien wykorzystywać funkcji udostępniania Internetu,

2.5.9. ustawienia sieciowe karty i parametrów protokołu TCP/IP powinny być zgodne z dostarczonymi przez Dostawcę Usług i pobranymi automatycznie przez usługę DHCP z serwera Dostawcy Usług,

2.5.10. w razie wykorzystywania do pomiaru przeglądarki stron www, przeglądarka nie powinna mieć otwartych żadnych innych kart oprócz narzędzia pomiarowego RG3 1.5 oraz powinna mieć wyłączone wszystkie dodatki, które mogą generować ruch lub filtrować pakiety danych,

2.5.11. do pomiaru Abonent powinien wybrać najbliższe geograficznie Sprzętowi Odbiorczemu narzędzie, eliminujące ryzyko wystąpienia zewnętrznych, niezależnych od Dostawcy Usług, czynników wpływających w sposób istotny na parametry prędkości oraz inne parametry Usługi Internetu.

Spełnienie niektórych z powyższych wymogów może wymagać od Abonenta zaawansowanej wiedzy technicznej i narażać na ryzyko braku umiejętności przywrócenia ustawień systemowych do pierwotnego - bezpiecznego czy zgodnego z oczekiwaniami Abonenta stanu. Dostawca Usług nie ponosi

odpowiedzialności za negatywne skutki samodzielnego dokonywania przez Abonenta zmian ustawień systemowych celem wykonania pomiaru prędkości.

§ 3. Wpływ tzw. usług specjalistycznych na usługi dostępu do Internetu.

3.1. Oprócz Usługi Internetu Operator może oferować usługi niebędące usługą Internetu, zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja taka jest niezbędna do spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji (tzw. usługi specjalistyczne). Operator jest zobowiązany do zapewnienia, aby przepustowość Sieci była wystarczająca do świadczenia usług specjalistycznych oprócz usług dostępu do Internetu stacjonarnego oraz żeby świadczenie usług specjalistycznych nie wpływało co do zasady na ogólną jakość usługi dostępu do Internetu. W przypadku wystąpienia sytuacji, w których konieczne jest zastosowanie szczególnych środków zarządzania ruchem (opisanych wyżej w punkcie I) świadczenie usług specjalistycznych może wyjątkowo wpływać na jakość Usługi Internetu poprzez obniżenie jej parametrów, przy jednoczesnym zachowaniu zasady równego traktowania treści, aplikacji i usług oraz ich poszczególnych kategorii.

§ 4. Środki ochrony prawnej przysługujące konsumentowi zgodnie z prawem krajowym 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 w umowie.

4.1. W przypadku stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi Internetu pod względem prędkości a wykonaniem zgodnie z warunkami przyjętymi w Umowie i jej Warunkach, w Regulaminie lub w przypadku stałych i regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem pod względem innych parametrów a wykonaniem zgodnym z powszechnie osiąganą dla danych kategorii treści, aplikacji i usług wartością tych innych parametrów Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w trybie zgodnym z zapisami Regulaminu Świadczeni Usług. Poza powyższym Abonentowi przysługuje prawo

dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym przed sądem powszechnym. W ramach wymienionych powyżej środków prawnych Abonentowi przysługuje roszczenie o przywrócenie świadczenia Usługi Internetu w oparciu o parametry zgodne z Warunkami Umowy, roszczenie o zwrot opłat zgodnie Regulaminu Świadczenia Usług . Wyjątkowo, w sytuacji gdy Operator nie jest w stanie przywrócić świadczenia Usługi zgodnego z Warunkami Umowy lub powszechnie przyjętymi innymi parametrami dla określonych kategorii treści, aplikacji i usług, Abonent może wystąpić z roszczeniem o rozwiązanie Umowy za porozumieniem stron ze względu na te szczególne okoliczności. Dostawca Usług każdorazowo podejmuje decyzję wobec zgłoszonych roszczeń indywidualnie, w oparciu o stan faktyczny i prawny w ramach postępowania, którego tryb został określony szczegółowo w Regulaminie Świadczenia Usług.

§ 5. Prędkości deklarowane dla usług dostępu do Internetu przez firmę P.P.H RENE

5.1. PRĘDKOŚĆ DEKLAROWANA – mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablowym Sprzętu Odbiorczego z Urządzeniem Abonenckim prędkość pobierania lub prędkość wysyłania danych, przedstawiana przez Dostawcę Usług w Cenniku, reklamach i różnego rodzaju materiałach marketingowych. Prędkość Deklarowana jest równa Prędkości Maksymalnej.

5.2. PRĘDKOŚĆ MAKSYMALNA – mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablowym Sprzętu Odbiorczego z Urządzeniem Abonenckim, najwyższa prędkość pobierania lub prędkość wysyłania danych, określona dla poszczególnych Pakietów / Ofert Usługi Internetu w Warunkach Umowy, w Potwierdzeniu Zmiany Warunków Umowy, na Stronie WWW, Biurze Obsługi Klienta. Uzyskanie Prędkości Maksymalnej przez Abonenta jest możliwe przynajmniej raz na dobę, w sprzyjających warunkach, w szczególności przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników, wykorzystujących współdzielone zasoby sieciowe.

5.3. PRĘDKOŚĆ MINIMALNA – mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablowym Sprzętu Odbiorczego z Urządzeniem Abonenckim, najniższa prędkość pobierania lub prędkość wysyłania danych, określona dla poszczególnych Pakietów / Ofert Usługi Internetu w Warunkach Umowy, w Potwierdzeniu Zmiany Warunków Umowy, na Stronie WWW, w

Biurze Obsługi Klienta, którą Dostawca Usług zobowiązuje się zapewnić Abonentowi w każdym momencie świadczenia Usługi Internetu. Prędkość Minimalna stanowi:

- a. dla Pakietów Usługi Internetu kablowego wartość nie mniejszą niż 50% Prędkości Maksymalnej.
- b. Dla Pakietów Usług Internetu dostarczanego drogą radiową wartość nie mniejszą niż 33% Prędkości Maksymalnej

5.4. PRĘDKOŚĆ ZWYKLE DOSTĘPNA – mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablowym Sprzętu Odbiorczego z Urządzeniem Abonenckim prędkość pobierania lub prędkość wysyłania danych, określona dla poszczególnych Pakietów / Ofert Usługi Internetu w Warunkach Umowy, w Potwierdzeniu Zmiany Warunków Umowy, na Stronie WWW, w Biurze Obsługi Klienta. Prędkość Zwycie Dostępna stanowi:

- a. dla Pakietów Usługi Internetu kablowego wartość nie mniejszą niż 75% Prędkości Maksymalnej.
- b. Dla Pakietów Usług Internetu dostarczanego drogą radiową wartość nie mniejszą niż 50% Prędkości Maksymalnej Uzyskanie Prędkości

Zwycie Dostępnej przez Abonenta jest możliwe co najmniej przez 80% trwania doby (godziny od 00:00 do 23:59)

Wskazane przez dostawcę usług prędkości maksymalne, zwykłe dostępne oraz minimalne zostały ustalone na podstawie posiadanego przez dostawcę systemu monitorowania.