

Szanowni Państwo, użytkownicy internetu w Sileman,

Uprzejmie 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. Akt ten rodzi konieczność dokonania zmian w treści łączących nas regulaminów: świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz świadczenia dostępu do Internetu. Zmiany obejmują następujące przepisy regulaminów (szczegółowe miejsca zmian oznaczone zostały poprzez podkreślenie):

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH:

### I. nadanie § 6 ust. 1 brzmienia:

Z zastrzeżeniem odmiennych postanowień Regulaminu, do odpowiedzialności Dostawcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego obejmujące m.in. następujące środki ochrony prawnej: prawo żądania zapłaty odszkodowania lub kary umownej, prawo żądania wykonania umowy oraz prawo do odstąpienia od Umowy.

### II. nadanie § 6 ust. 6 brzmienia:

W przypadku Awarii, jak również w przypadkach opisanych w §6.10 Dostawca wprowadza następujące procedury: a) zautomatyzowana analiza obciążenia ruchem wybranych elementów Sieci w czasie rzeczywistym (w przypadku usługi dostępu do Internetu, także procedury zarządzania ruchem w Sieci wskazane w §4.8 Regulaminu świadczenia usług dostępu do Internetu), b) interwencja serwisu technicznego. Wskazane procedury umożliwiają ograniczenie częstotliwości oraz czasu występowania Awarii, jak również pozytywnie wpływają na bezpieczeństwo i integralność Sieci. Procedury nie mają negatywnego wpływu, na jakość usług.

### III. nadanie § 8 ust. 7 brzmienia:

Reklamacja może być złożona:

a) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w BOK, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe;

b) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w BOK;

c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej pod adresem wskazanym na stronie internetowej Dostawcy.

Wskazane środki komunikacji mogą być także wykorzystane w celu ustalenia stanu rozpoznania złożonej reklamacji.

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DOSTĘPU DO INTERNETU

### I. zastąpienie § 3 następującą treścią:

1. Usługa dostępu do Internetu umożliwia Abonentowi uzyskanie dostępu do informacji i treści oraz ich rozpowszechnianie, a także korzystanie z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępnianie. Dostawca nie ogranicza możliwości połączenia z jakimikolwiek dostępnymi zakończeniami sieci Internet. 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 Urządzenia odbiorczego wybranego przez Abonenta i spełniającego warunki techniczne wynikające ze specyfikacji Usługi dostępu do Internetu oraz wymagania określone przepisami.

3. Dostawca nie limituje ilości przesyłanych danych. Wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienia w ich przesyłaniu pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług. Zgodnie z dokumentami Komisji Europejskiej szybki dostęp do Internetu to nie mniej niż 30 Mb/s pobierania danych. Ultraszybki dostęp do Internetu to nie mniej niż 100 Mb/s pobierania danych. Dla poszczególnych zastosowań można określić następujące przykłady parametrów (dla każdego urządzenia osobno):

- usługi telefoniczne VoIP - 64 kb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;
- przeglądanie stron www - 1 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
- oglądanie wideo w jakości SD - 2 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
- oglądanie wideo w jakości HD - 6 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
- oglądanie wideo w jakości 4K - 18 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
- rozmowy wideo HD – 1,5 Mb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;
- gry sieciowe czasu rzeczywistego - 2 Mb/s pobierania i 1,5 Mb/s wysyłania, opóźnienie 30 ms.

Dostawca gwarantuje, że parametry usługi dostępu do Internetu obejmujące wahanie opóźnienia oraz utratę pakietów nie ograniczają możliwości korzystania z wyżej opisanych usług.

4. Dostawca posługuje się następującymi oznaczeniami prędkości dostępu do Internetu:

- minimalna, którą Dostawca 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 Dostawca 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, ograniczeń technicznych Urządzeń odbiorczych (w szczególności routera), korzystania z usługi dostępu do Internetu na kilku Urządzeniach odbiorczych jednocześnie, jednoczesnego uruchomienia kilku strumieni danych, instalacji na Urządzeniu odbiorczym aplikacji obniżających prędkość transmisji (antyvirus, firewall), korzystania z dostępu radiowego przy niskim poziomie sygnału (znaczną odległość od Urządzenia końcowego).

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. Dostawca traktuje wszystkie transmisje równo, bez dyskryminacji, ograniczania czy ingerencji.

8. W celu utrzymania optymalnych warunków dostępu do Internetu Dostawca usług stosuje środki monitorowania ruchu oraz zarządzania ruchem, takie jak: zautomatyzowana analiza obciążenia ruchem wybranych elementów Sieci w czasie rzeczywistym, kolejkowanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń. Środki te są stosowane nie dłużej, niż jest to

konieczne. Dostawca 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 Urządzeń końcowych,  
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 dostępu do Internetu, w szczególności wydłużenie opóźnienia a także ograniczenie prędkości transmisji danych lub jej czasowe wstrzymanie.

10. Środki zarządzania ruchem nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych, o ile nie jest to niezbędne i proporcjonalne do osiągnięcia celów opisanych w § 4 ust. 9. Środki zarządzania ruchem nie obejmują monitorowania konkretnych treści.

11. Na zasadach określonych w przepisach prawa Dostawca 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 §8 i §9 Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych.

## II. nadanie dotychczasowemu § 3 oznaczenia § 4

W braku akceptacji wskazanych zmian przysługuje Państwu prawo wypowiedzenia łączącej nas umowy świadczenia 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 ich wejścia w życie, tj. do dnia 1 stycznia 2017 roku.