

ŚRODKI STOSOWANE PRZEZ VECTRA S.A. W CELU ZAPEWNIENIA DOSTĘPU DO OTWARTEGO INTERNETU

Zgodnie z postanowieniami 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, a także rozporządzenie (UE) nr 531/2012 w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii publikujemy informacje dotyczące środków stosowanych przez Vectra S.A. w celu zapewnienia dostępu do otwartego internetu. Poniższe informacje są zawarte również w opublikowanych na naszej stronie www Regulaminach.

I. Informacja dotycząca wpływu środków zarządzania ruchem stosowanych przez Vectra S.A. na jakość usług dostępu do internetu, prywatność oraz ochronę danych osobowych Abonentów.

Vectra 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, Vectra 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. Vectra stosuje szczególne środki zarządzania ruchem jedynie w przypadku i w celu:

- a. pozostawania w zgodności z przepisami prawa, którym podlega Vectra lub ze zgodnymi z prawem środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawnych, w tym orzeczeń sądowych lub decyzji organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami,
- b. utrzymania integralności i bezpieczeństwa Sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz Urządzeń Abonenckich i Sprzętu Odbiorczego,
- c. 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.

Szczególne środki zarządzania ruchem Vectra stosuje jedynie tak długo, jak jest to konieczne dla realizacji celów, którym te środki służą.

Stosowane przez Vectra szczególne środki zarządzania ruchem, w przypadku ich zastosowania, 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 niezbędne w celu ustalenia przyczyn lub usunięcia skutków przypadków wyszczególnionych powyżej w literach a-c.

W przypadku wystąpienia sytuacji, w których konieczne jest zastosowanie szczególnych środków zarządzania ruchem (opisanych wyżej w literach a-c) świadczenie tzw. usług specjalistycznych może wyjątkowo wpływać na jakość Usługi Internetu stacjonarnego lub Usługi Internetu Mobilnego poprzez obniżenie jej parametrów, przy jednoczesnym zachowaniu zasady równego traktowania treści, aplikacji i usług oraz ich poszczególnych kategorii. Szczegółowe informacje dotyczące praktycznego wpływu usług specjalistycznych na Usługę Internetu zawarte są w regulaminach szczegółowych poszczególnych usług specjalistycznych.

II. 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. Wpływ znacznych odstępstw od prędkości pobierania i wysyłania danych na korzystanie przez Abonenta z prawa 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 Abonenta lub Vectra czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.

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

W przypadku pakietów Internetu Mobilnego dostępnego w ramach Usługi Telefonii Komórkowej Limity dostępnego transferu pobierania i wysyłania danych wynikające i związane z wykupionymi przez Abonenta Pakietami Usługi Internetu Mobilnego mają istotny wpływ na działanie Usługi Internetu Mobilnego, a w szczególności na korzystanie z treści, aplikacji i usług dostępnych za jej pośrednictwem. Skutkiem osiągnięcia limitu dostępnego transferu jest istotne obniżenie prędkości transmisji danych, pozwalające na korzystanie z Usługi Internetu Mobilnego w sposób ograniczony, tylko w zakresie treści, aplikacji i usług posiadających bardzo minimalne wymagania dotyczące prędkości pobierania i wysyłania danych. W praktyce

może to oznaczać np. możliwość wyświetlania jedynie bardzo prostych stron www, korzystania z prostych komunikatorów czy wysyłania krótkich wiadomości pocztą elektroniczną bez załączników.

Nawet znaczne odstępstwa od Maksymalnych (Deklarowanych) Prędkości pobierania i wysyłania danych (w przypadku Usługi Internetu stacjonarnego) oraz znaczne odstępstwa od Szacunkowych Maksymalnych Prędkości pobierania i wysyłania danych (w przypadku pakietów Internetu Mobilnego) - 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, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub dostawcy usług, czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści, aplikacji lub usługi. Takie ograniczenie lub pozbawienie praw może występować tylko w przypadku spadku prędkości do bardzo niskich wartości, w przypadku Awarii urządzeń i/lub Sieci Vectra, czy innych podmiotów lub gdy indywidualny dostawca treści, aplikacji lub usług (inny niż Vectra) 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).

Znaczne odstępstwa od wymienionych w poprzednim akapicie 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 oraz Usługę Internetu Mobilnego, 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. Parametry wskazane w zdaniu poprzednim są nierozdzielnie związane i wynikają z technologii przesyłania danych cyfrowych. Wymienione w zdaniu pierwszym parametry mogą wpływać na jakość dostępu do treści, aplikacji i usług. Rodzaj tego wpływu będzie zależał od kategorii i specyfiki poszczególnych treści, aplikacji i usług. Na przykład na jakość połączenia w grach internetowych i rozmowach głosowych online w głównej mierze wpływa opóźnienie i wahanie opóźnienia pakietów, podczas gdy na usługę strumieniowania danych (np. serwisy z treściami wideo) w głównej mierze ma wpływ prędkość pobierania danych. Pogorszenie innych parametrów może na przykład powodować zacięcia i przerwy w grach, przerywanie i opóźnienia głosu w komunikacji głosowej oraz przerywanie odtwarzania treści wideo.

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. Zgodnie z dokumentami Komisji Europejskiej, aktualnymi na 2017 r., 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: 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 Usług wskazuje, że 1 GB transmisji danych szacunkowo wystarcza na 100 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 480p z prędkością 1,3 Mb/s albo 40 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 720p z prędkością 3,3 Mb/s albo 7 godzin pobierania plików audio w formacie mp3. Podane wyżej informacje to dane orientacyjne, mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju usługi (w tym m.in. stosowanego poziomu kompresji plików) oraz wraz z rozwojem technologii i standardów.

Bardziej szczegółowe wyjaśnienia dotyczące: charakterystyki poszczególnych usług i ich rodzajów; wpływu różnego rodzaju czynników na parametry prędkości i inne parametry Usługi Internetu; sposoby i wymagania oraz wytyczne dotyczące dokonywania przez Abonenta pomiarów parametrów Usługi Internetu – dostępne są na Stronie WWW Dostawcy Usług w dokumencie „Charakterystyka Usług Internetowych”.

III. Wpływ tzw. usług specjalistycznych na usługi dostępu do internetu.

Oprócz Usługi Internetu lub Usługi Internetu Mobilnego dostępnego w ramach Usługi Telefonii Komórkowej Vectra 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).

Vectra jest zobowiązana do zapewnienia, aby przepustowość Sieci była wystarczająca do świadczenia usług specjalistycznych oprócz usług dostępu do Internetu stacjonarnego lub dostępu do Internetu Mobilnego 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

lub Usługi Internetu Mobilnego poprzez obniżenie jej parametrów, przy jednoczesnym zachowaniu zasady równego traktowania treści, aplikacji i usług oraz ich poszczególnych kategorii. Szczegółowe informacje dotyczące praktycznego wpływu usług specjalistycznych na Usługę Internetu zawarte są w regulaminach szczegółowych poszczególnych usług specjalistycznych.

IV. Wyjaśnienie pojęć: Prędkości Minimalnych, Zwykle Dostępnych, Maksymalnych, Deklarowanych – dla Usługi Internetu stacjonarnego.

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.

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, Biurach Obsługi Klienta / Salonach Firmowych. 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.

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, Biurach Obsługi Klienta/Salonach Firmowych, którą Dostawca Usług zobowiązuje się zapewnić Abonentowi w każdym momencie świadczenia Usługi Internetu. Prędkość Minimalna stanowi dla wszystkich Pakietów Usługi Internetu wartość nie mniejszą niż 50% Prędkości Maksymalnej.

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, Biurach Obsługi Klienta / Salonach Firmowych. Prędkość Zwykle Dostępna stanowi dla wszystkich Pakietów Usługi Internetu wartość nie mniejszą niż 75% Prędkości Maksymalnej. Uzyskanie Prędkości Zwykle Dostępnej przez Abonenta jest możliwe co najmniej przez 80% trwania doby (godziny od 00:00 do 23:59).

Nominalne wartości powyższych prędkości są każdorazowo przedstawione w Umowie zawieranej z Abonentem oraz przedstawione zbiorczo w dokumentach: „Informacja dotycząca prędkości Usługi Internetu stacjonarnego” oraz „Prędkości usługi Internetu stacjonarnego na obszarach objętych Programem Operacyjnym Polska Cyfrowa”.

V. Wyjaśnienie pojęcia Prędkości Szacunkowej Maksymalnej – dla Usługi Internetu Mobilnego w ramach Usługi Telefonii Komórkowej.

Szacunkowa maksymalna prędkość przesyłania danych w rozumieniu 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, a także rozporządzenie (UE) nr 531/2012 w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii („Rozporządzenie o otwartym internecie”) – zwana Szacunkową Prędkością Maksymalną – jest mierzona dla bezpośredniego połączenia Telefonu ze stacją nadawczo-odbiorczą i wynosi 50 Mb/s dla prędkości pobierania danych i 10 Mb/s dla prędkości wysyłania danych. Cennik, Umowa, Regulamin Promocji lub inny regulamin Dostawcy Usług mogą określać inną wartość Szacunkowej Prędkości Maksymalnej w rozumieniu Rozporządzenia o otwartym internecie. Osiągnięcie Szacunkowej Maksymalnej Prędkości wskazanej powyżej wymaga korzystania z transmisji danych w technologii LTE i może nie być możliwe poza Siecią Dostawcy Usług.

Vectra nie posługuje się dla Internetu Mobilnego w materiałach promocyjnych, reklamowych, cennikach prędkościami deklarowanymi. Dla każdego pakietu Internetu Mobilnego obowiązuje jednakowa Szacunkowa Maksymalna Prędkość.

VI. 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.

W przypadku stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi Internetu lub Usługi Internetu Mobilnego pod względem prędkości a wykonaniem zgodnie z warunkami przyjętymi w Umowie i jej Warunkach, w tym w Regulaminie oraz w Regulaminie Szczegółowym, 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 przez Vectra (pkt. 8.1-8.17). Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego dalsze spory cywilnoprawne pomiędzy Abonentem będącym konsumentem a Dostawcą Usług mogą być prowadzone zgodnie z zasadą określoną w punkcie 8.15 Regulaminu Świadczenia Usług przez

Vectra. 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 z pkt. 11.5 Regulaminu Świadczenia Usług przez Vectra) oraz o odszkodowanie (zgodnie z pkt. 11.4 Regulaminu Świadczenia Usług przez Vectra). Wyjątkowo, w sytuacji gdy Vectra 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 przez Vectra.

--koniec dokumentu--