



REGULAMIN SZCZEGÓŁOWY ŚWIADCZENIA USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU INFO-NET

DZIAŁ I

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin Szczegółowy świadczenia Usługi Dostępu do Internetu INFO-NET, zwany dalej „Regulaminem Szczegółowym”, określa szczegółowe zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do Internetu przez Spółkę działającą pod nazwą INFO-NET M. Kaszuba Spółka Jawna z siedzibą w Tarnowie przy ul. Krakowskiej 33, nr NIP: 8732815757 wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych pod nr 766, numer KRS: 0000717957, zwaną dalej Operatorem.

2. Niniejszy Regulamin Szczegółowy jest regulaminem świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego w zakresie świadczenia usług telekomunikacyjnych.

3. Znaczenie pojęć pisanych wielką literą a niezdefiniowanych w niniejszym Regulaminie Szczegółowym jest określone w Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych INFO-NET, zwanym dalej Regulaminem.

Dział II

Definicje pojęć

Pojęcia używane w dokumentach dotyczących świadczenia usług przez IN oznaczają:

Abonent – podmiot związany umową, na rzecz którego świadczone są usługi.

Adres IP – unikalny adres używany do identyfikacji komputera w sieci Internet.

Bramka – bramka VoIP, Urządzenie Zakończenia Łącza przeznaczone do korzystania z Usług Operatora. Urządzenie to umożliwia wykorzystanie tradycyjnego telefonu z wybieraniem tonowym w Cyfrowej Telefonii Stacjonarnej INFO-NET

Cennik - Zestawienie cen usług dostępu do sieci Internet oraz usług dodatkowych Operatora stanowiące integralną część Umowy, będące jej załącznikiem

Dodatkowe Stanowisko - usługa dodatkowa przypisana do Pakietu z którego korzysta Abonent, polegająca na przydzieleniu Abonentowi dodatkowego Adresu IP

Konsument – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową

Numery alarmowe – połączenia z numerami: 112, 997, 998, 999 do właściwego terytorialnie wojewódzkiego centrum powiadamiania ratunkowego albo centrum powiadamiania ratunkowego oraz połączenia do innych numerów alarmowych do właściwych terytorialnie jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy

Pakiet – zbiór informacji i parametrów szczegółowo określających wariant możliwych do wybrania przez Abonenta Usług w obrębie oferty IN

Prędkość Deklarowana (PD) – prędkość pobierania lub wysyłania danych, przedstawiana przez Operatora w Cenniku, wyciągach z cenników, reklamach i różnego rodzaju materiałach marketingowych, określana dla poszczególnych Pakietów lub w indywidualnych warunkach Umowy.

Prędkość Maksymalna (Pmax) – najwyższa możliwa prędkość pobierania lub wysyłania danych, określona dla poszczególnych Pakietów lub w indywidualnych warunkach Umowy. Prędkość Maksymalna przewyższa Prędkość Deklarowaną i jest możliwa do osiągnięcia w krótkich odcinkach czasu, w szczególności przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników, wykorzystujących współdzielone zasoby sieciowe.

Prędkość Minimalna (Pmin) – najniższa prędkość pobierania lub wysyłania danych, określona dla poszczególnych Pakietów lub w indywidualnych warunkach Umowy, którą Operator zobowiązuje się zapewnić Abonentowi w każdym momencie świadczenia Usługi Internetu.

Prędkość Zwykle Dostępna (PZwD) – prędkość pobierania lub wysyłania danych, określona dla poszczególnych Pakietów lub w indywidualnych warunkach Umowy zapewniana

przez Operatora przez co najmniej 80% czasu Okresu Rozliczeniowego.

Pomiar Prędkości – czynności mające na celu określenie faktycznej prędkości pobierania i/lub wysyłania danych w danym momencie czasu. Pomiary powinny być wykonywane przy bezpośrednim połączeniu kablowym Urządzenia Końcowego Abonenta z Urządzeniem Zakończenia Łącza.

Przyłącze Internetowe – część sieci Operatora łącząca lokal z najbliższym węzłem Sieci IN

Regulamin – „Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych INFO-NET”, będący integralną częścią Umowy

Regulamin Promocji – regulamin określający zasady korzystania z promocji powiązany z odpowiednim Cennikiem Promocji, opisany w Umowie

Regulamin Szczegółowy - regulamin świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego, określający szczegółowe zasady świadczenia przez Operatora poszczególnych usług telekomunikacyjnych oraz związanych z nimi innych usług.

Umowa – umowa o Świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem a Operatorem w formie pisemnej, dokumentowej lub elektronicznej jeśli takowa jest dostępna w postaci formularza w Serwisie www Operatora.

Urządzenie Zakończenia Łącza – urządzenie telekomunikacyjne Operatora zainstalowane w miejscu Instalacji.

Urządzenie Końcowe – urządzenie będące własnością Abonenta, w szczególności: komputer, telewizor, radio, telefon, telefaks, centrala abonencka, urządzenie obsługi VoIP lub inne urządzenia podłączone bezpośrednio lub pośrednio do Sieci IN, poprzez Przyłącze Internetowe.

Usługa Internetu – Świadczenie usług dostępu do Internetu na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie Szczegółowym i Regulaminie Promocji, w obszarze działania sieci Operatora. Szczegółowe informacje dotyczące technicznych możliwości instalacji można uzyskać w BOK.

Dział III

Warunki i zasady korzystania z Usługi Internetu i jej świadczenia

1. Przekazane Abonentowi w użytkowanie na czas świadczenia Usługi Internetu Adresy IP są i pozostają własnością Operatora. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany Adresów IP przydzielonych Abonentowi.

2. Ustawienia adresacyjne IP są przekazywane Abonentowi za potwierdzeniem w momencie podpisania Umowy.

3. Dane adresacyjne IP Abonenta powinny być traktowane jako objęte tajemnicą telekomunikacyjną i zabezpieczone przed dostępem osób niepowołanych.

4. IN powiadomi Abonenta o zmianie Adresu IP nie później niż 14 dni przed wyłączeniem jego dotychczasowych Adresów IP, za wyjątkiem sytuacji w których zmiana tych adresów nie wymaga od Abonenta żadnych działań i są one przydzielane Abonentowi przez Operatora w sposób automatyczny. Opisana powyżej zmiana Adresu IP nie powoduje pogorszenia funkcjonalności i parametrów Usługi Internetu i nie stanowi zmiany Umowy.

5. Abonent może używać jedynie Adresu IP przydzielonego mu przez Operatora.

6. Abonent zobowiązuje się do natychmiastowego powiadomienia IN o każdym wykrytym przypadku nieautoryzowanego użycia przyznanego mu Adresu IP przez osoby trzecie, przypadkach załogowania i innych próbach włamania na udostępnione mu przez IN konta.

7. Przekazane Abonentowi Urządzenia Zakończenia Łącza są przypisane do miejsca Instalacji. Operator nie wyraża zgody i nie bierze odpowiedzialności za użytkowanie w/w Urządzeń Zakończenia Łącza w innych lokalizacjach niż określone Umową.

8. Operatorowi przysługuje prawo do nieodpłatnego podwyższenia parametrów Usługi Internetu na okres promocyjny lub testowy. Zarówno podwyższenie jak i przywrócenie poprzednich, wynikających z Umowy parametrów nie stanowi zmiany Umowy.

Nie wymaga też wcześniejszego powiadamiania Abonenta.

9. Ceny usług internetowych świadczonych przez Operatora oraz usług dodatkowych wyszczególnione są w Cenniku. Aktualny Cennik dostępny jest na życzenie w BOK oraz w Serwisie www Operatora, stanowi również załącznik do Umowy.

10. Na wniosek Abonenta i na zasadach opisanych w Umowie Abonentowi przysługuje prawo do skorzystania z aktywacji i użytkowania Dodatkowego Stanowiska:

- a) jeśli Abonent korzysta z Usługi Internetu;
- b) w cenie określonej w Cenniku;
- c) przypisanego w Cenniku do Pakietu z którego korzysta Abonent, jeśli Umowa nie stanowi inaczej.

11. Usługi świadczone przez IN na rzecz Abonenta nie mogą być wykorzystywane do działań niezgodnych z ogólnie obowiązującym prawem i normami społecznymi, w szczególności zabrania się:

- a) naruszania praw własności intelektualnej osób trzecich, przesyłania i zamieszczania materiałów objętych ochroną z tytułu prawa, a nie stanowiących bezpośredniej własności Abonenta, oraz zamieszczania i pobierania materiałów oraz plików objętych prawami autorskimi i pokrewnymi, a nie należących do Abonenta;
- b) rozpowszechniania materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze pornograficznym, rasistowskim lub mającym na celu zastraszanie, poniżanie groźenie czy niepokojenie osób trzecich;
- c) wszelkich innych działań, które mogą spowodować utratę stabilności pracy routerów, serwerów lub w inny sposób zakłócić działanie Infrastruktury Telekomunikacyjnej, dostarczanie usług innym Abonentom albo spowodować utratę wyników ich pracy;
- d) używania jakichkolwiek urządzeń lub wykonywania jakichkolwiek czynności zakłócających poprawne funkcjonowanie Sieci IN;
- e) działań powodujących utratę lub nielegalne wejście w posiadanie danych (np. hacking, phreaking, cracking);
- f) działań uciążliwych w stosunku do innych Abonentów lub użytkowników sieci Internet, a w szczególności celowego przeciążania sieci, wysyłania danych z celowo załączonymi wirusami czy z fałszywym adresem nadawcy np.: mass mailing, wysyłania uciążliwej ilości poczty przeznaczonej do masowego odbiorcy (tzw. spamming) itp. wysyłania nie zamówionych informacji handlowych;
- g) prowadzenia działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub przechowywanych w nich informacji;
- h) zaniedbywania podstawowych zasad bezpiecznego użytkowania sieci Internet, w tym: dopuszczania do masowego rozsyłania wirusów komputerowych i spamu z komputera Abonenta, dopuszczania do wykorzystywania komputera Abonenta z pomocą tzw. „koni trojańskich”, do zakłócania pracy innych użytkowników sieci Internet, kradzieży informacji poufnych itp. Zgodnie z §28 pkt. 4 Regulaminu można samodzielnie uzyskać odpowiednie narzędzia pozwalające utrzymać wystarczający zakres bezpieczeństwa na komputerze Abonenta, pod warunkiem zachowania aktualności aktualizacji i łat na systemy operacyjne.

12. Naruszanie postanowień ust. 12 może skutkować sankcjami opisanymi w Regulaminie, w szczególności rozwiązaniem Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia z pisemnym wskazaniem przyczyny rozwiązania Umowy.

13. Zgodnie z zapisami Regulaminu Abonent zobowiązany jest do terminowego regulowania płatności należnych Operatorowi. W przypadku nie dokonywania przez Abonenta wpłat w terminach określonych w Regulaminie, Operator może zastosować postanowienia Regulaminu, w szczególności:

- a) powiadomienie o zadłużeniu przesyłane przy pomocy elektronicznych środków komunikacji;
- b) zawieszenie świadczenia usług, w tym, Usługi Internetu.

14. W ramach Usługi Internetu Operator nie zapewnia możliwo-

ści wykonywania połączeń do właściwego terytorialnie centrum powiadamiania ratunkowego ani połączeń do Numerów Alarmowych jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy, gdyż zapewnienie takich połączeń nie jest możliwe z uwagi na specyfikę działania tej usługi.

Dział IV

Jakość Usługi

1. Operator ma prawo do stosowania środków zarządzania ruchem w Sieci IN, 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.

2. 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. Operator stosuje szczególne środki zarządzania ruchem jedynie w przypadku i w celu:

- a) pozostawania w zgodności z przepisami prawa, którym podlega Operator 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 IN, usług świadczonych za jej pośrednictwem, Urządzeń Zakończenia Łączy, Urządzeń Końcowych i innych elementów sprzętowych oraz programowych służących świadczeniu usług telekomunikacyjnych przez Operatora;
- c) zapobieganiu grożącym wyjątkowym przeciążeniom Sieci oraz łagodzeniu skutków wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, z zapewnieniem równego traktowania poszczególnych treści, aplikacji i usług, ich rodzajów oraz rodzajów transferu danych.

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

4. Stosowane przez Operatora szczególne środki zarządzania ruchem, w przypadku ich zastosowania, mogą wpłynąć na jakość Usługi Internetu poprzez oddziaływanie 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. transmisje strumieniowe, usługi P2P, VoIP, gry online) 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 w ust. 2 pkt. a-c.

5. Operator w ramach świadczonej Usługi Internetu nie stosuje limitów ilości pobierania i wysyłania danych.

6. Na Usługę Internetu, oprócz prędkości pobierania i wysyłania danych, mogą w praktyce wpływać także inne parametry, takie jak: opóźnienia, wahania opóźnień oraz utraty pakietów transmisji danych. Wynikają one z technologii przesyłania danych cyfrowych, są z nią nierozdzielnie związane i mogą wpływać na jakość dostępu do treści, aplikacji i usług w sposób zależny od ich kategorii i specyfiki (np. dla jakości połączenia w grach internetowych i rozmowach głosowych online bardziej istotne jest opóźnienie i wahanie opóźnienia pakietów a dla usługi transmisji video w wysokiej rozdzielczości wpływ ma w dużej mierze prędkość pobierania danych). Pogorszenie innych parametrów może na przykład powodować zacięcia i przerwy w grach oraz przerywanie i opóźnienie głosu w komunikacji głosowej, przerywanie odtwarzania treści video etc.

7. Oprócz Usługi Internetu Operator może świadczyć usługi nie będące Usługą Internetu, zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji, transmisji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja taka jest niezbędna do spełnienia wymo-

gów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub transmisji (tzw. usługi specjalistyczne). Operator jest zobowiązany zapewnić, aby przepustowość Sieci IN była wystarczająca do świadczenia usług specjalistycznych oprócz usług dostępu do Internetu oraz żeby świadczenie usług specjalistycznych nie wpływało co do zasady na ogólną jakość usług dostępu do Internetu.

8. W przypadku wystąpienia sytuacji, w których konieczne jest zastosowanie szczególnych środków zarządzania ruchem (opisanych w ust. 2) 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.

9. Podawane przez Operatora Prędkości zostały określone na podstawie posiadanego systemu monitorowania Usługi Internetu w określonym środowisku sprzętowym i programowym oraz w oparciu o analizę wielu różnego rodzaju niezależnych grup czynników wynikających z naturalnych i technicznych uwarunkowań architektury technologii internetowej związanej z przesyłaniem danych w sieci internetowej.

10. Oprócz czynników uzależnionych od Operatora, a wynikających z zarządzania Siecią, na rzeczywiste uzyskiwane przez Abonenta parametry dla Usługi Internetu oraz dla poszczególnych treści, aplikacji i usług dostępnych w ramach Usługi Internetu, w praktyce mogą mieć wpływ także czynniki, na które Operator nie ma wpływu, a w szczególności:

a) czynniki zależne od zewnętrznych dostawców treści, aplikacji i usług, występujące na ich serwerach, obciążenia lub wymagania dotyczące konkretnych treści, aplikacji czy usług;

b) uwarunkowania fizyczne związane z Urządzeniami Końcowymi Abonenta, np. zgodność ze standardami i ograniczenia transmisji Wi-Fi, zainstalowane oprogramowanie typu antywirus, firewall lub ogólna wydajność programowa i sprzętowa zastosowanych Urządzeń Końcowych i sieci wewnętrznej Abonenta;

c) stosowany przez Abonenta sposób wykorzystania Usługi Internetu: podłączenie lub korzystanie w ramach jednej Usługi Internetu z wielu urządzeń lub wielu treści, aplikacji i usług, działających w tym samym czasie może powodować odczucie pogorszenia parametrów usług ze względu na współdzielenie zasobów przyznanych Abonentowi w ramach Usługi Internetu.

11. Samodzielnie przeprowadzany przez Abonenta pomiar Prędkości powinien być, celem osiągnięcia jak największej dokładności i wiarygodności, przeprowadzony przy łącznym spełnieniu następujących warunków:

a) pomiaru dokonuje się na Urządzeniu Końcowym (np. komputer) podłączonym połączeniem kablowym bezpośrednio do Urządzenia Zakończenia Łącza;

b) podczas dokonywania pomiaru do Urządzenia Zakończenia Łącza nie mogą być podłączone żadne inne urządzenia korzystające z Usługi Internetu;

c) na urządzeniu, na którym dokonywany jest pomiar, nie powinny działać w momencie dokonywania pomiaru żadne programy lub usługi systemowe wykorzystujące Usługę Internetu (np. svchost.exe dla systemu Windows). Powinny także być wyłączone wszelkie programy, usługi, sterowniki, które dodatkowo filtrują, skanują, optymalizują czy przekierowują pakiety danych (np. antywirus, zaporę internetową, oprogramowanie typu VPN i podobne) a sam sprzęt musi być wolny od złośliwego oprogramowania (np. trojany czy wirusy);

d) karta sieciowa Urządzenia Końcowego, na którym dokonywany jest pomiar, powinna mieć zainstalowane oficjalne i aktualne sterowniki w stabilnej wersji i mieć parametry umożliwiające uzyskanie prędkości zgodnych z aktualnie obowiązującym Pakietem lub indywidualnymi warunkami Umowy;

e) konfiguracja sprzętowa oraz programowa Urządzenia Końcowego powinna spełniać minimalne wymagania wydajnościowe związane z możliwością pobierania oraz wysyłania danych o wartościach zgodnych z aktualnie obowiązującym Pakietem lub indywidualnymi warunkami Umowy a urządzenie podczas pomiaru nie powinno wykorzystywać funkcji udostępniania internetu;

f) ustawienia sieciowe karty i parametrów protokołu połącze-

niowego powinny być zgodne z dostarczonymi przez Operatora ustawieniami konfiguracyjnymi;

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

h) do pomiaru Abonent powinien wybrać najbliższe geograficznie dla lokalizacji Urządzenia Końcowego narzędzie, którego parametry wydajnościowe pozwolą na dokonanie pomiaru w zakresie określonej w Umowie Prędkości Maksymalnej, celem minimalizacji ryzyka wystąpienia zewnętrznych, niezależnych od Operatora czynników, wpływających w sposób istotny na prędkość przesyłu danych oraz inne parametry Usługi Internetu.

12. 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. Operator nie ponosi odpowiedzialności za negatywne skutki samodzielnego dokonywania przez Abonenta zmian ustawień systemowych celem wykonania pomiaru Prędkości.

13. W przypadku zaobserwowania odstępstw od parametrów świadczenia Usługi Internetu Abonent powinien zgłosić ten fakt służbom technicznym Operatora.

14. Jeżeli pogorszenie 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 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. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego dalsze spory cywilnoprawne pomiędzy Abonentem będącym konsumentem, a Operatorem mogą być poddane pod rozstrzygnięcie sądu polubownego przy Prezesie UKE. 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 oraz o odszkodowanie

Wartości parametrów prędkości dla Usługi Internetu świadczonej przez Operatora

Procent Prędkości Deklarowanej	PD	Pmax	Pmin	PZwD
	100,00%	115,00%	30,00%	70,00%

Dział V Postanowienia końcowe

1. Abonentowi będącemu Konsumentem w każdym przypadku przysługuje prawo do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.

2. W sprawach nieuregulowanych Umową, Regulaminem i Regulaminem Szczegółowym obowiązują przepisy Kodeksu Cywilnego.

3. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 31.12.2018 r.

.....
(czytelny podpis Abonenta)