

**REGULAMIN Sieci telekomunikacyjnej
Firmy „FAN-TEX”**

DEFINICJE:

- OPERATOR** – firma FAN-TEX, 19-300 Elk, ul. Wojska Polskiego 59A – świadcząca usługi internetowe i dostępowe.
- ABONENT** – osoba fizyczna lub prawna posiadająca uprawnienia do korzystania z usług telekomunikacyjnych po podpisaniu umowy o świadczeniu w/w usług.
- OSD** – (Operator Sieci Dostępowej) prawny właściciel infrastruktury telekomunikacyjnej umożliwiającej świadczenie usług detalicznych przez Operatora w lokalu Abonenta.
- BOK** – Biuro obsługi klienta dostępne 24h na dobę pod określonymi numerami telefonów, będące wsparciem technicznym klientów sieci oraz nadające numery zgłoszeń usterek w sieci.
- NUMER ZGŁOSZENIA** – Niepowtarzalny numer nadawany przez BOK na podstawie telefonicznego zgłoszenia usterki przez ABONENTA, będący podstawą do reklamacji usługi dostępowej.
- UŻYTKOWNIK** – ABONENT lub inny podmiot uprawniony przez ABONENTA do korzystania z usług telekomunikacyjnych.
- CENNIK** – określa ceny usług telekomunikacyjnych świadczonych przez OPERATORA.
- ABONAMENT MIESIĘCZNY** – Opłata za usługę szerokopasmowego dostępu do Internetu lub/televizji lub usług telekomunikacyjnych wnoszona w okresach miesięcznych przez ABONENTA na konto OPERATORA.
- ABONAMENT INICJACYJNY** – Opłata za usługę szerokopasmowego dostępu do Internetu lub/televizji wnoszona jednorazowo przez ABONENTA na konto OPERATORA, stanowiąca zaliczkę będącą dopełnieniem opłat abonamentowych miesięcznych świadczonych w całym okresie obowiątu umowy.
- REGULAMIN** – ustawa/wy szczegółowe przepisy korzystania z usług telekomunikacyjnych.
- UMOWA** – umowa o świadczenie usług zawarta między OPERATOREM a ABONENTEM.
- NIEPUBLICZNY ADRES IP** – adres protokołu sieciowego przypisany konkretnemu komputerowi w sieci (bardziej bezpieczny dla niedoświadczonego użytkownika Internetu, jednak ograniczający korzystanie z pełnego zakresu usług telekomunikacyjnych).
- PUBLICZNY ADRES IP** – unikalny w skali świata numer, umożliwiający identyfikację komputera od strony Internetu (mniej bezpieczny dla niedoświadczonego użytkownika Internetu, jednak pozwalający na korzystanie z wszystkich usług sieci).
- ROUTER BRZEGOWY** – węzeł sieci OPERATORA wyposażony w porty obsługujące sieci rozległe oraz w oprogramowanie kierujące ruchem pakietów; umożliwia dostęp do Internetu przez wykrojwane łączy wirtualne; spełnia rolę **internetowego węzła dostępowego** dla sieci OPERATORA.
- OKNO SERWISOWE** – jest to okres w godzinach 23.00 – 4.00 w każdą noc kiedy OPERATOR może podejmować działania mające na celu wykonanie niezbędnych prac, w szczególności związanych z modernizacją sieci oraz polepszenia świadczonych usług. (może to być związane z krótkotrwałymi przerwami w dostarczaniu usług telekomunikacyjnych)
- KONTO** – Zestaw usług dostępowych wykonypanych przez ABONENTA określonych w CENNIKU i UMOWIE.
- KONTO E-MAIL / POCZTA ELEKTRONICZNA** - sposób wymiany informacji między użytkownikami komputerów przy użyciu sieci komputerowej, czasem również sieci telekomunikacji i odpowiednich programów komputerowych.
- WIRTUALNY SERWER WWW** – Oprogramowanie na serwerach OPERATORA świadczące usługi generowania stron internetowych serwisów www należących do ABONENTOW lub innych klientów sieci CENTRUM

Rozdział I. Postanowienia ogólne.

- Miejska Sieć Komputerowa **CENTRUM**, zwana dalej siecią **CENTRUM**, jest zespołem środków programowo-technicznych przeznaczonych do realizacji łączności pomiędzy urządzeniami ABONENTÓW, jak również do łączności z siecią Internet.
- Sieć **CENTRUM** jest zarządzana przez OPERATORA, który odpowiada za jej eksploatację, merytoryczną stronę rozbudowy oraz za kontakty z jednostkami zewnętrznymi, współpracującymi z siecią **CENTRUM**.
- Obowiązkiem każdego ABONENTA sieci **CENTRUM** jest zapoznanie się z REGULAMINEM przed przystąpieniem do pracy w jej środowisku, a następnie przestrzeganie jego postanowień.
- Zakres usług i zasobów dostępnych każdemu ABONENTOWI określa stosowna UMOWA zawierana pomiędzy OPERATOREM a danym ABONENTEM.
- Postanowienia REGULAMINU stosuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych zawartych w CENNIKU.
- ABONENT zobowiązuje się do przestrzegania postanowień REGULAMINU i uiszczania opłat określonych w CENNIKU usług oraz zobowiązuje się zapewnić przestrzeganie REGULAMINU przez UŻYTKOWNIKA.
- Prawa i obowiązki z umowy mogą być przenoszone na nastpców prawnych stron.
- Przeniesienie praw i obowiązków z umowy na inny podmiot wymaga pisemnego zawiadomienia.
- Termin ważności konta określa UMOWA zawarta pomiędzy ABONENTEM i OPERATOREM. Konto może zostać zablokowane bez uprzedzenia w przypadku nie przestrzegania niniejszego REGULAMINU lub zawartej UMOWY.

Rozdział II. Zakres i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych.

- ABONENTEM usług telekomunikacyjnych OPERATORA może zostać osoba fizyczna lub prawna.
- Każda usługa telekomunikacyjna jest realizowana przez OPERATORA na podstawie zawartej umowy o świadczeniu usług telekomunikacyjnych w/g CENNIKA.

- Usługa jest aktywowana na podstawie otrzymanej umowy w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej i włączeniu przez ABONENTA abonamentu inicjacyjnego, chyba, że UMOWA stanowi inaczej.
- OPERATOR zobowiązuje się do dostarczenia sygnału dostępowego do lokalu ABONENTA w terminie nie przekraczającym 30 dni roboczych od daty dokonania wpłaty abonamentu inicjacyjnego. W przypadku nie wywiązania się OPERATORA z tego terminu nastąpi zwrot w/w sumy wraz z odsetkami.
- W okresie obowiązywania umowy ABONENT może wystąpić o zmianę parametrów usług telekomunikacyjnych, o ile istnieją techniczne i organizacyjne możliwości realizacji takiego zgłoszenia.
- Przyłącze abonencie stanowi integralną część sieci komputerowej i stanowi własność OPERATORA.
- W przypadku niemożności oddyskapania przez OPERATORA elementów sieci znajdujących się w obrębie lokalu ABONENTA zainstalowanych lub zwrotu użyzonych mu przez OPERATORA urządzeń w stanie nie gorszym niż wynikałoby to z normalnego użycia przy prawidłowej eksploatacji, ABONENT zobowiązany jest zwrócić OPERATOROWI kwotę umożliwiającą odzwiercienie przez OPERATORA takich samych urządzeń jak zainstalowane bądź uzczone. Wyżej wymieniona kwota zostanie określona przez OPERATORA w wezwaniu do zapłaty.
- W przypadku, gdy uszkodzenie urządzeń OPERATORA spowoduje uszkodzenie urządzeń będących własnością ABONENTA wówczas koszty naprawy tych urządzeń ponosi OPERATOR, jeśli to uszkodzenie nie jest wynikiem błędów konstrukcji lub też jednej usługi urządzeń będących własnością ABONENTA.
- W przypadku, gdy uszkodzenie urządzeń ABONENTA spowoduje uszkodzenie urządzeń będących własnością OPERATORA wówczas koszty naprawy tych urządzeń ponosi ABONENT.
- W przypadku kwestionowania przez którkolwiek ze stron faktu uszkodzenia urządzeń lub urządzeń będących własnością ABONENTA, jak też wielkości kosztów naprawy, wiający opinię w/w w tym zakresie niezależnie rzeczoznawca wskazywany przez OPERATORA. Strona, której rozszczenia nie zostały uznane jest obowiązana kosztami związanymi z opracowaniem opinii.
- ABONENT ponosi odpowiedzialność za nieprzestrzeganie przez UŻYTKOWNIKA postanowień REGULAMINU i UMOWY.
- OPERATOR ma prawo zmienić REGULAMIN po powiadomieniu ABONENTÓW. Ww. powiadomienie następuje poprzez opublikowanie nowego REGULAMINU na stronie internetowej OPERATORA. Nie złożenie pisma o braku zgody na zmianę REGULAMINU przez ABONENTA w siedzibie OPERATORA w terminie 30 dni od daty jego opublikowania zostanie zaakceptowana przez OPERATORA jako zgoda.
- O zmianach w CENNIKU i REGULAMINIE można dowiedzieć się w biurze OPERATORA oraz na stronie www.fantex.pl
- ABONENT zobowiązuje się:**

- korzystać z udostępnionych mu przez OPERATORA usług i urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.
- umożliwić służbom technicznym lub jej upoważnionym przedstawicielom dostęp do pomieszczeń w celu montażu urządzeń bądź ich konfiguracji.
- ABONENT zobowiązuje się do udostępnienia uprawnionym organom kontrolnym Ministra Łączności wszelkich urządzeń umożliwiających bezpośredni dostęp do Internetu.
- Powiadomić telefonicznie OPERATORA o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterek lub uszkodzeniach, urządzeń i usług w momencie ich stwierdzenia oraz zachować **numer zgłoszenia** awarii nadawany przez BOK.
- nie dokonywać samodzielnie napraw, modernizacji oraz zmiany miejsca zainstalowania udostępnionych urządzeń, jak również (w sytuacji gdy znajduje się u niego węzeł szkieletu sieci) nie może samodzielnie odłączyć zasilania elektrycznego w używanych urządzeniach.
- nie udostępniać przyłącza do sieci komputerowej osobom trzecim.
- nie zamieszczać na serwerach OPERATORA wszelkich nielegalnych informacji i oprogramowania, jak również wszelkich treści, hasel, sformułowań obelżywych lub pomogających oraz treści sprzecznych z obowiązującym prawem lub ogólnie przyjętymi zasadami współżycia społecznego.
- brać o ochronę swoich zasobów. Konto ABONENTA i zawarte na nim zasoby informacyjne są jego prywatną własnością.
- zmieniać hasło dostępu do konta sieci **CENTRUM** z częstotliwością gwarantującą jego bezpieczeństwo.
- o ile stosowna UMOWA nie postanawia inaczej, skonfigurować we własnym zakresie prywatne środowisko pracy.
- bez uzgodnienia w formie pisemnej nie dokonywać jakichkolwiek czynności mogących zakłócić funkcjonowanie sieci **CENTRUM**.
- nie naruszać reguł obowiązujących w sieci Internet, np. poprzez umieszczanie materiałów przeznaczonych do działań mających na celu nielegalne wejście w posiadanie danych, wykonywanie innych działań mogących zakłócić funkcjonowanie sieci **CENTRUM** lub innych sieci komputerowych.

15. OPERATOR:

- dopełni wszelkich starań aby świadczone usługi internetowe były najwyższej jakości i bez zakłóceń oraz zobowiązuje się do zachowania tajemnicy korespondencji wraz z maksymalnym zabezpieczeniem systemu przed dostępem osób nieupoważnionych.
- zapewnia ABONENTOWI telekomunikację pomoc techniczną w dni powszednie w godzinach **9.00 – 17.00** pod numerami telefonów: **621 08 04, 621 08 80, 621 68 80 wew. 12**, bądź 24h/dobę - 7 dni w tygodniu pod numerem telefonu: **(0-660) 326 839 => (0-660) FAN TEX**
- jest zobowiązany do usunięcia usterki (zaistniałej bez winy ABONENTA) w ciągu 48 godzin. (Nie wliczając niedziel i dni świątecznych wolnych od pracy). W przypadku nie wywiązania się operatora z tego zobowiązania abonentowi przysługuje prawo do zwrotu części abonamentu za czas przerwy, na podstawie pisemnej reklamacji.

- za każdy dzień w którym nastąpiła przerwa trwająca dłużej niż dwadzieścia godzin OPERATOR zwróci ABONENTOWI 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej. Nastąpi to w oparciu o pisemną reklamację złożoną przez ABONENTA, i odnotowaną w systemie BOK z NUMEREM ZGŁOSZENIA.
- nie ponosi odpowiedzialności za skutki dostępu do konta przez osoby nieupoważnione np.: w wyniku „złamania hasła”. ABONENT zobowiązany jest powiadomić o tym fakcie OPERATORA.
- OPERATORA ma prawo ograniczyć możliwości wykonywania pewnych czynności przez ABONENTÓW (na przykład uruchamiania programów, nawiązywania połączeń z innymi systemami, odczytu lub zapisu zbiorów danych), o ile jest to uzasadnione względami prawnymi, ekonomicznymi lub technicznymi. W szczególności dotyczy to ograniczania lub blokowania portów połączeń bezpośrednich do do których stnieje podejrzenie, że mogą służyć do nielegalnego rozpowszechniania danych objętych prawami autorskimi lub licencyjnymi.
- Gw. w przypadku stwierdzenia lub otrzymania potwierdzonych informacji o działaniach ABONENTA niezgodnych z obowiązującymi w sieci Internet zasadami (włamania do innych komputerów, świadome rozsyłanie wirusów itp.), zastrzega sobie możliwość wypowiedzenia UMOWY ze skutkiem natychmiastowym.
- H. w przypadku stwierdzenia lub otrzymania potwierdzonych informacji o świadomym lub nieświadomym powodowaniu zjawiska przeciążenia usług np.: natłoku w sieci transmisji danych lub przepięcia zasobów usług. (np.: panicej masowej poczty elektronicznej) lub próby nielegalnego wejścia do zasobów systemów informatycznych będących w posiadaniu innych abonentów przez ABONENTA, zastrzega sobie możliwość wypowiedzenia UMOWY ze skutkiem natychmiastowym.
- I. nie ponosi odpowiedzialności za utratę możliwości świadczenia usług telekomunikacyjnych z wykorzystaniem dostępu łączem radiowym w związku z utratą możliwości propagacji fal wynikających w szczególności ze zmiany ukształtowania terenu, nowopowstałego lub wyrośniętego zadzwierzenia a także wybudowania przez stronę trzecią budowli lub konstrukcji pomiędzy antenami.
- J. ma prawo obciążyć ABONENTA kosztami z tytułu pkt. 14E.
- K. ma prawo wyłączyć KONTO lub rozwiązać UMOWĘ z tytułu pkt. 14G.
- L. ma prawo do użycia OKNA SERWISOWEGO bez powiadamiania ABONENTA.
- M.w przypadku zmiany dostawcy usług dostępu do sieci Internet, ABONENT ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.

Rozdział III. UMOWA o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

- UMOWA jest zawierana w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej.
- Wszystkie zmiany w UMOWIE muszą być dokonywane w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, pod rygorem nieważności.
- UMOWA bezterminowa może być rozwiązywana przez OPERATORA w terminie 30 dni od daty otrzymania pisemnego powiadomienia, z wyjątkiem §9 ust. 3 i 4 oraz §4 UMOWY, z zachowaniem zasad REGULAMINU.
- UMOWA terminowa może być rozwiązana przez OPERATORA z powodów uwzględnionych w §9 ust. 3 i 4 oraz §4 UMOWY.
- UMOWA terminowa może być rozwiązana przez ABONENTA, przed upływem terminu jej zakończenia, po uiszczeniu opłaty kompensacyjnej określonej w UMOWIE lub cenniku usług.
- ABONENT (konsument) zawierający umowę poza siedzibą firmy może od niej odstąpić, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie do czterestu dni od zawarcia umowy. (Liczy się data wypłynicia oświadczenia do siedziby firmy.)

Rozdział IV. Opłaty.

- Wysokość opłat za usługi internetowe określa CENNIK, o ile warunki UMOWY nie stanowią inaczej.
- Jeżeli usługi internetowe świadczone na podstawie UMOWY nie obejmują pełnego miesiąca, wówczas opłaty abonamentowe ustala się jak następuje: koszt w/g umowy podzielone na ilość dni w danym miesiącu pomnożone przez okres użytkowania.
- W przypadku gdy ABONENT rozwiąże umowę zawartą na czas określony przed upływem daty końca umowy, jest zobowiązany do uiszczenia kwoty kompensaty dotyczącej odstąpienia od umowy terminowej w/g UMOWY lub cenniku usług.
- Za opóźnienie w uiszczeniu opłat pobiera się odsetki umowne w wysokości 0,06 % dziennie.
- Za udostępnienie przyłącza do sieci komputerowej osobom trzecim, nielegalne korzystanie z niego, nieautoryzowane zmiany konfiguracji sieciowej oraz wykorzystywanie go do nadlicz w sieci Internet jest zabronione. Stwierdzenie naruszenia powyższego zakazu spowoduje dochodzenie roszczeń przez OPERATORA i będzie podlegać karze w wysokości 12-krotnego abonamentu wg cen obowiązujących w dniu stwierdzenia faktu.
- Zaleganie z wnoszeniem abonamentu przez ABONENTA za jeden miesiąc spowoduje automatyczne odłączenie przyłącza abonenciengo od sieci telekomunikacyjnej **CENTRUM bez wcześniejszego powiadamiania**. Ponowne podłączenie nastąpi po uregulowaniu dotychczasowych należności i zaplaceniu opłaty manipulacyjnej zgodnie z obowiązującym CENNIKIEM USŁUG.
- OPERATOR zastrzega sobie prawo dochodzenia od ABONENTA niezapłaconych należności pomimo rozwiązania z nim UMOWY.
- OPERATOR może zmienić ceny oferowanych usług bez uzgodnienia z ABONENTEM, o ile nie regulują tego nadrzędne UMOWY (np. umowa abonamentowa).

Rozdział V. Zmiana dostawcy usług.

- W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.

- Nowy dostawca usługi dostępu do sieci Internet aktywuje tę usługę w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia umowy z dotychczasowym dostawcą usług dostępu do sieci Internet.
- Dotychczasowy dostawca usługi dostępu do sieci Internet jest obowiązany świadczyć usługę na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usług dostępu do sieci Internet z abonentem terminu aktywacji tej usługi.
- Dotychczasowy i nowy dostawca usługi dostępu do sieci Internet są obowiązani zapewnić możliwość realizacji uprawnień abonentów, o których mowa w ust. 1 i 2, przez stworzenie odpowiednich warunków technicznych i organizacyjnych.
- W przypadku rozwiązania umowy o świadczenie usług dostępu do sieci Internet, w ramach której OPERATOR zapewniał dostęp do poczty elektronicznej, której adresy zostały już w tym czasie nazwą handlową lub znakiem towarowym, abonent może zgądać od dostawcy zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 3 miesięcy od dnia rozwiązania umowy.
- Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi, o której mowa w 1, z przyczyn leżących po stronie OPERATORA: 1) a jest on dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych; 2) a jest on nowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone Abonentowi przez dotychczasowego dostawcę usług, liczonej według rachunków tego dostawcy z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.

Rozdział VI. Postanowienia końcowe.

- REGULAMIN wchodzi w życie z dniem 22.05.2024 r. i obowiązuje dla umów podpisanych po 22.05.2024r., przy czym powstałe przed tą datą wzajemne zobowiązania stron rozliczane będą na podstawie zawieranych UMÓW i REGULAMINU.
- Szczegółowe umowy zawierane pomiędzy OPERATOREM a ABONENTEM mają w stosunku do niniejszego REGULAMINU charakter nadrzędny.
- Integralną częścią REGULAMINU jest Załącznik: INFORMACJA O JAKOŚCI ŚWIADCZONYCH USŁUG dla usługi Internet Stacjonarny. Jest ona dostępna w biurze OPERATORA oraz na stronie internetowej www.fantex.pl.
- Wszelkie zmiany umowy wymagają formy pisemnej. W sprawach nie uregulowanych umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego. Ewentualne spory wynikające z niniejszej umowy mogą być rozwiązywane w drodze mediacji lub poddane pod rozstrzygnięcie sądu właściwego ze względu na miejsce zamieszkania lub siedziby pozwanego.

OPERATOR SIECI CENTRUM
FIRMA „FAN-TEX”

(podpis Abonenta)

(przedstawiciel Operatora)

INFORMACJA O JAKOŚCI ŚWIADCZONYCH USŁUG dla usługi Internet Stacjonarny

OPERATOR w Umowie telekomunikacyjnej z ABONENTEM wskazuje prędkość Pakietu w kierunku pobierania oraz wysyłania danych wyrażoną jako deklarowana. Prędkość maksymalna, to prędkość, której osiągnięcie Abonent może oczekiwać przynajmniej raz na dobę, wyznaczająca górną granicę prędkości osiąganą w wybranym Pakiecie. Prędkość deklarowana, to prędkość, którą Operator posługuje się w działalności marketingowej i jest jednocześnie równa prędkości maksymalnej. Prędkość zwykle dostępna osiągalna jest przez 80% doby. Prędkość minimalna jest najniższą prędkością jaką Operator podejmuje się dostarczyć Abonentowi zgodnie z Umową, zazwyczaj jest to 35% prędkości deklarowanej dla technologii FTTH/FTTB lub 20% dla pozostałych technologii. Prędkości te są osiągalne do punktów styku Operatora z węzłami wymiany ruchu internetowego. Pomiarów prędkości można dokonać poprzez mechanizm pomiarowy certyfikowany przez krajowy organ lub poprzez stronę speedtest.net wybierając serwer FAN-TEX lub <http://fantex.speedtestcustom.com/> z zastrzeżeniem że OPERATOR może zaprzestać utrzymywać taki serwer bez podania przyczyny. Na wartość parametrów prędkości oraz innych parametrów mogą w szczególności wpływać uwarunkowania fizyczne związane ze Sprzętem Odbiorczym (np. zgodność ze standardami Wi-Fi, czułość Sprzętu, zainstalowane oprogramowanie typu antywirus, firewall lub ogólna wydajność programowa i sprzętowa) oraz z warunkami lokalizacji tego Sprzętu (np. zakłócenia innych urządzeń wykorzystujących łączność radiową lub emitujących silne pole elektromagnetyczne, czynniki związane z przeszkodami fizycznymi w przypadku łączności bezprzewodowej – budowle, budynki, ściany, stropy czy stałe elementy krajobrazu). Prędkości dla połączeń realizowanych w technologii Wi-Fi mogą odbiegać od Maksymalnych, Zwykle Dostępnych oraz Minimalnych prędkości uzyskiwanych przy podłączeniu Sprzętu Odbiorczego przez połączenie kablowe, ze względu na ograniczenia związane z charakterystyką standardów łączności bezprzewodowej Wi-Fi (standardy IEEE 802.11a, b, g, n, ac, ax). Na parametry dotyczące prędkości i na inne parametry mogą mieć wpływ takie czynniki jak pora korzystania z Usługi Internetu związana z obciążeniem sieci i ogólną ilością aktywnych użytkowników Internetu. Podobnym czynnikiem mogą mieć wpływ na prędkość oraz jakość innych parametrów, występującym w stosunku do konkretnych treści, aplikacji czy usług, może być nagły wzrost populacji danej treści, aplikacji czy usługi. Wpływ na prędkości i inne parametry Usługi Internetu oraz poszczególnych treści, aplikacji i usług dostępnych za pośrednictwem Usługi Internetu ma wybrany przez Abonenta sposób wykorzystania Usługi Internetu. Podłączenie lub korzystanie w ramach jednej Usługi Internetu z wielu Sprzętów Odbiorczych lub wielu treści, aplikacji i usług, działających w tym samym czasie, będzie powodowało rozłożenie prędkości i ogólne pogorszenie parametrów na tych poszczególnych Sprzętach oraz dla poszczególnych treści, aplikacji i usług. Pogorszenie będzie proporcjonalne do ilości uruchomionych Sprzętów, treści, aplikacji i usług. Dla realizowanych przez Abonenta połączeń internetowych, w których uczestniczy duża ilość urządzeń uczestniczących w przekazywaniu sygnału oraz duża ilość poszczególnych odcinków sieci wartość parametrów prędkości oraz innych parametrów może być pogarszana przez każde z ww. urządzeń lub odcinków sieci, przy czym OPERATOR nie ma wpływu na te czynniki w związku z rozproszonym zarządzaniem globalną siecią Internetu. Podobne objawy pogorszenia parametrów mogą występować w razie wystąpienia istotnych awarii globalnych, szkieletowych odcinków sieci internetowej (np. uszkodzenie połączeń międzykontynentalnych) lub awarii istotnych urządzeń świadczących kluczowe dla działania Internetu usługi (np. awaria globalnych serwerów DNS).

Poniższa tabela przedstawia prędkości maksymalne, zwykle dostępne i minimalne dla oferowanych pakietów na łączach własnych oraz innych operatorów.

Pakiet	Prędkość maksymalna (deklarowana)	Prędkość zwykle dostępna	Prędkość minimalna
Internet 10 Mbps	10/2 Mbps	8/1,6 Mbps	2/0,4 Mbps
Internet 20 Mbps	20/2 Mbps	16/1,6 Mbps	4/0,4 Mbps
Internet 30 Mbps	30/3 Mbps	24/2,4 Mbps	6/0,6 Mbps
Internet 40 Mbps	40/4 Mbps	32/3,2 Mbps	8/0,8 Mbps
Internet 50 Mbps	50/5 Mbps	40/4 Mbps	10/1 Mbps
Internet 100 Mbps	100/20 Mbps	80/16 Mbps	20/4 Mbps

Internet FTTB 50 Mbps	50/5 Mbps	40/4 Mbps	25/2,5 Mbps
Internet FTTB 100 Mbps	100/10 Mbps	80/8 Mbps	50/5 Mbps
Internet FTTB 200 Mbps	200/20 Mbps	160/16 Mbps	100/10 Mbps
Internet FTTB 300 Mbps	300/30 Mbps	240/24 Mbps	150/15 Mbps
Internet FTTB 600 Mbps	600/60 Mbps	480/48 Mbps	300/30 Mbps

Internet światłowodowy do 300/100 Mbps	300/100 Mbps	240/80 Mbps	105/35 Mbps
Internet światłowodowy do 600/100 Mbps	600/100 Mbps	480/80 Mbps	210/35 Mbps
Internet światłowodowy do 1000/100 Mbps	950/100 Mbps	800/80 Mbps	350/35 Mbps

Pakiet dla usług BSA na łączach innych OSD	Prędkość maksymalna (deklarowana)	Prędkość zwykle dostępna	Prędkość minimalna
Internet światłowodowy do 300/100 Mbps	300/100 Mbps	240/80 Mbps	105/35 Mbps
Internet światłowodowy do 600/100 Mbps	600/100 Mbps	480/80 Mbps	210/35 Mbps
Internet światłowodowy do 1000/100 Mbps	950/100 Mbps	800/80 Mbps	350/35 Mbps

- Profil usługi to prędkość transmisji określona w warstwie L3, wskazana w cenniku usługi BSA;
- Prędkość maksymalna to 100% prędkości określonej w Profilu usługi (wyjątek to opcja 1000Mbps, dla której nie ma takiej możliwości ze względu na port GE na ONT). Prędkość maksymalna możliwa jest do osiągnięcia co najmniej raz na dobę (w porze zmniejszonego obciążenia sieci);
- Prędkość zwykle dostępna to 80% prędkości określonej w Profilu usługi. Prędkość zwykle dostępna możliwa jest do osiągnięcia przez 70% czasu cyklu dobowego.
- Prędkość minimalna dla wszystkich opcji to 35% prędkości określonej w Profilu usługi.

CZAS REAKCJI NA AWARIĘ:

Działania zmierzające do usunięcia Awarii będą podejmowane nie później niż w ciągu 24 godzin przypadających w Dni robocze, chyba że umowa stanowi inaczej. ABONENT może zgłosić Awarię świadczonych przez OPERATORA Usług. Awarię należy zgłosić w BOK osobiście, telefonicznie, w godzinach pracy Biura, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub E-BOK. Zgłoszenie powinno zawierać: adres zawierający nazwę ulicy, numer posesji, numer bloku (jeśli ma zastosowanie), numer mieszkania (jeśli ma zastosowanie), numer telefonu kontaktowego, numer Abonenta lub numer pesel oraz krótką charakterystykę usterki.

(podpis Abonenta)

(podpis Operatora)