

Warszawa, 30 listopada 2016 r.

Szanowny Abonencie,

uprzejmie informujemy, że 1 stycznia 2017 roku, na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wchodzi w życie Rozporządzenie (dalej „Rozporządzenie”) Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 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.

Nowe Rozporządzenie wprowadza korzystne dla abonentów rozwiązania: ustanawia, na obszarze Unii Europejskiej, jednolite zasady równego dostępu do otwartego internetu oraz związane z tym prawa użytkowników końcowych i obowiązki dostawców usług dostępu do internetu. Równocześnie wprowadzony został nakaz, aby dostawca usługi dostępu do internetu traktował każdy ruch równo, bez dyskryminacji, ograniczeń, czy ingerencji bez względu na nadawcę lub odbiorcę, konsultowane lub rozpowszechnianie treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też urządzenia końcowe, a środki zarządzania ruchem stosowane przez dostawcę były przejrzyste, niedyskryminacyjne i proporcjonalne oraz nie powinny być podyktowane względami handlowymi. Zakazane zostały również wszelkie praktyki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które blokują, spowalniają, zmieniają, ograniczają, faworyzują lub ingerują w odpowiednie treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji i usług, lub też pogarszają ich jakość, chyba, że takie środki są uzasadnione i przewidziane w Rozporządzeniu.

Uwzględniając konieczność dokonania modyfikacji we wzorcach umownych oraz poinformowania Abonentów na podstawie art. 60 a ust. 3a oraz art. 61 ust 5¹ Ustawy Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (Dz.U. Nr 171, poz. 1800), wprowadzamy zmiany do obowiązujących u Dostawcy usług Regulaminu, Umów wynikające z wejścia w życie nowego Rozporządzenia.

I. W celu dostosowania do aktualnie obowiązujących wymogów prawnych wprowadzamy zmiany w REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W SIECI PUBLICZNEJ PRZEZ „TK Telekom” spółka z o. o.

1. Dodano § 5a Jakość Usług, świadczenie usług dostępu do internetu do Regulaminu o następującym brzmieniu:

„Jakość Usług, świadczenie usług dostępu do internetu

1. Dostawca usług informuje, iż stosowane przez niego środki zarządzania ruchem w jego sieci mogą, w sytuacjach niestandardowych np. w przypadku potrzeby wykonania orzeczenia sądowego lub decyzji administracyjnej, awarii sieci, natłoku w sieci, potrzeby zachowania integralności i bezpieczeństwa sieci, spowodować obniżenie jakości usługi dostępu do internetu, co w szczególności oznacza obniżenie prędkości, zwiększenie opóźnienia lub zmienności opóźnienia oraz zwiększenie utraty pakietów lub niedostępność określonych zasobów.
2. Dostawca usług nie stosuje, bez zgody użytkownika, środków zarządzania ruchem powodujących naruszenie jego prywatności oraz stosuje środki zapewniające ochronę jego danych osobowych.
3. Wpływ limitu ilości danych, prędkości oraz innych parametrów na usługi dostępu do internetu, a w szczególności na korzystanie z treści, aplikacji i usług określa Umowa.
4. W przypadku korzystania przez Abonenta z usług elektronicznych lub usług dostawy treści (w szczególności streaming audio/video, IPTV, wideokonferencja, komunikatory VoIP, aplikacje p2p, gry online)

część zasobów usługi dostępu do internetu wykorzystywana jest do zapewnienia poprawnego działania danej usługi, co oznacza, że odczuwalna prędkość oraz jakość usługi dostępu do internetu może zostać obniżona. W praktyce może to oznaczać np. dłuższe oczekiwanie na otwarcie strony www lub rozpoczęcie transmisji audio/video, obniżenie jakości odtwarzanego materiału audio/video, przerwy w odtwarzaniu materiału audio/video, obniżenie jakości połączenia głosowego VoIP, wydłużenie pobierania i wysyłania danych, a w skrajnych przypadkach niedostępność określonych treści lub usług.

5. W przypadku usługi dostępu do internetu Dostawca usług, w zależności od technologii i oferty, deklaruje w Umowie następujące parametry:

prędkość minimalna – minimalna prędkość, jaką Dostawca usług zobowiązuje się zapewnić w ramach usługi dostępu do internetu;

prędkość zwykle dostępna – prędkość jaką Abonent może oczekiwać w większości przypadków korzystania z usługi;

prędkość maksymalna - prędkość jaka może być osiągnięta w ramach danej usługi bez obciążenia sieci;

prędkość deklarowana - prędkość wskazywana przez Dostawcę usług w reklamie;

Dostawca usług zastrzega sobie prawo deklarowania innych niż powyższe parametry jakościowe.

Deklarowane parametry jakościowe dostępne są wyłącznie w sieci Dostawcy usług.

6. Znaczne odstępstwa od ww. prędkości mogą ograniczyć lub uniemożliwić wykonywanie prawa do uzyskania dostępu do informacji i treści, do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania.

7. W przypadku jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonywaniem usługi dostępu do internetu po względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi, a wartościami deklarowanymi przez Dostawcę usług, Abonent ma prawo złożenia reklamacji z tytułu nienależytego wykonania Umowy. W przypadku wskazanym w zdaniu poprzednim Dostawca usług ponosi odpowiedzialność zgodnie z §17 Regulaminu.

8. Szczegółowe informacje dotyczące świadczenia usługi dostępu do Internetu, w tym dotyczące wpływu procedur zarządzania ruchem oraz wpływu limitu ilości danych, prędkości oraz innych parametrów na usługi dostępu do internetu, a w szczególności na korzystanie z treści, aplikacji i usług dostępne są na stronie netia.pl. lub tktelekom.pl.” „

2. § 17 ust. 1 Regulaminu otrzymuje brzmienie:

„1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych, w szczególności w przypadku, gdy nie został osiągnięty poziom jakości świadczonych Usług, niedotrzymania wskazanych w Umowie prędkości pobierania lub wysyłania danych oraz innych parametrów usługi dostępu do internetu, wyłącznie w zakresie określonym Umową, Regulaminem, Prawem telekomunikacyjnym oraz Kodeksem cywilnym.

Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych, w przypadku gdy Abonent nie spełnia obowiązków nałożonych na Abonenta / Użytkownika końcowego, w celu zapewnienia właściwej jakości usług, w szczególności, jeżeli:

- a) urządzenie końcowe przyłączone do zakończenia sieci (nie stanowiące własności Dostawcy usług) nie posiada odpowiedniego znaku lub dokumentu, o którym mowa w § 5 ust. 5 Regulaminu,
- b) Abonent dokonał nieprawidłowej instalacji urządzenia końcowego i oprogramowania,
- c) Abonent uniemożliwia Dostawcy usług sprawdzenie poprawności działania urządzenia końcowego stanowiącego zakończenie sieci,
- d) urządzenie końcowe (nie stanowiące własności Dostawcy Usług) działa nieprawidłowo.”

Dostawca usług

II. W celu dostosowania do aktualnie obowiązujących wymogów prawnych wprowadzamy następujące zmiany w Umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych:

1. W zakresie usługi dostępu do Internetu dodajemy Załącznik „Parametry jakościowe usługi dostępu do internetu” do Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, gdzie wskazujemy szczegółowe informacje wynikające z Rozporządzenia, w tym Tabelę Wpływu limitu ilości danych, prędkości oraz innych parametrów na usługi dostępu do internetu, a w szczególności na korzystanie z treści, aplikacji i usług o następującym brzmieniu:

„ZAŁĄCZNIK do Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Parametry jakościowe usługi dostępu do internetu

- I. Dostawca usług zastrzega, iż maksymalna przepustowość łącza może być ograniczona poprzez wybrany wariant ofertowy dostępu do internetu.

Przepustowość usługi dostępu do internetu świadczonego na łączach miedzianych w technologiach CU, LLU, BSA (karty ADSL i VDSL) zależy od długości łącza, jakości linii, tłumienności, a także możliwości technicznych Dostawcy usług.

Na faktycznie osiąganą przepustowość na łączu, we wszystkich technologiach, ma wpływ wiele czynników, do których należą: wzrost obciążenia sieci w godzinach szczytu lub przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych użytkowników, korzystanie przez użytkownika z urządzenia abonenckiego nie obsługującego podanej prędkości, jednoczesne korzystanie z usługi przez kilku użytkowników domowych, instalacja na urządzeniu końcowym aplikacji obniżających prędkość transmisji (antywirus, firewall).

W celu zweryfikowania jakie są możliwe przepustowości do osiągnięcia na danym łączu, należy w tabelce odpowiedniej dla technologii w jakiej została dostarczona usługa, wybrać wersję usługi internetowej. Dla wersji usługi w technologii CU, LLU, BSA należy wybrać dodatkowo wiersz z długością łącza.

Informacje o wersji usługi i technologii zamieszczone są na umowie. Informację o długości łącza, jeżeli nie została umieszczona na umowie, można uzyskać dzwoniąc na infolinie 801802803.

Wpływ usługi telewizyjnej na przepustowość usługi dostępu do internetu

Usługa telewizyjna zajmuje do 10Mbps. Przepustowość usługi dostępu do internetu w pakiecie z usługą telewizyjną w momencie jednoczesnego korzystania z usług zostaje pomniejszona o wartość do 10Mbps. Każde urządzenie w usłudze multiroom pomniejsza przepływność dostępu do internetu o kolejne do 10Mbps przy jednoczesnym korzystaniu z wszystkich usług.

Usługi telewizyjne nie mają wpływu na przepływność usługi dostępu do internetu w technologii HFC.

1. Zależność osiągniętej przepustowości od długości łącza w usłudze dostępu do internetu w technologii CU, LLU, BSA

Wersja usługi internetowej	Długość łącza (m)	Przepustowość w technologii CU, LLU, BSA (ADSL) prędkość odbieranych danych / prędkość wysyłanych danych		
		Maksymalna	Zwykle dostępna	Minimalna
20M, MAX 20	do 500	20 Mbps / 1 Mbps	17 Mbps / 0,8 Mbps	4,4 Mbps / 0,2 Mbps
20M, MAX 20	500 – 700	20 Mbps / 1 Mbps	15 Mbps / 0,8 Mbps	4 Mbps / 0,2 Mbps
20M, MAX 20	700 – 900	18 Mbps / 1 Mbps	14 Mbps / 0,8 Mbps	3,6 Mbps / 0,2 Mbps
16M, 20M, MAX 20	900 – 1100	16 Mbps / 1 Mbps	12 Mbps / 0,8 Mbps	3,2 Mbps / 0,2 Mbps
16M, 20M, MAX 20	1100 - 1300	14 Mbps / 1 Mbps	10 Mbps / 0,8 Mbps	2,8 Mbps / 0,2 Mbps

16M, 20M, MAX 20	1300 - 1500	12 Mbps / 1 Mbps	9 Mbps / 0,7 Mbps	2,4 Mbps / 0,2 Mbps
10M, MAX 10	1500 - 1700	10 Mbps / 1 Mbps	8 Mbps / 0,7 Mbps	2 Mbps / 0,16 Mbps
8M, 10M, MAX 10	1700 - 1900	8 Mbps / 0,7 Mbps	6 Mbps / 0,6 Mbps	1,6 Mbps / 0,14 Mbps
8M, MAX 10	1900 - 2100	7 Mbps / 0,6 Mbps	5 Mbps / 0,5 Mbps	1,4 Mbps / 0,12 Mbps
6M, 8M, MAX 10	2100 - 2300	6 Mbps / 0,5 Mbps	4,5 Mbps / 0,4 Mbps	1,2 Mbps / 0,1 Mbps
6M, 8M, MAX 10	2300 - 2600	5 Mbps / 0,5 Mbps	4 Mbps / 0,4 Mbps	1 Mbps / 0,1 Mbps
4M, 6M, MAX 10	2600 - 2900	4 Mbps / 0,4 Mbps	3 Mbps / 0,3 Mbps	0,8 Mbps / 0,08 Mbps
4M, 6M, MAX 10	2900 - 3200	3 Mbps / 0,3 Mbps	2,4 Mbps / 0,2 Mbps	0,6 Mbps / 0,06 Mbps
2M, MAX 10	3200 - 3500	2 Mbps / 0,2 Mbps	1,5 Mbps / 0,15 Mbps	0,4 Mbps / 0,04 Mbps
1M, MAX 10	3500 - 4000	1 Mbps / 0,2 Mbps	0,8 Mbps / 0,15 Mbps	0,2 Mbps / 0,04 Mbps
512k	4000 - 4400	0,5 Mbps / 0,13Mbps	0,4 Mbps / 0,1 Mbps	0,1 Mbps / 0,03 Mbps

Wersja usługi internetowej	Długość łącza (m)	Przepustowość w technologii CU, BSA (VDSL) prędkość odbieranych danych / prędkość wysyłanych danych		
		Maksymalna	Zwykle dostępna	Minimalna
MAX 80	do 200	80 Mbps / 8 Mbps	64 Mbps / 5 Mbps	16 Mbps / 1,6 Mbps
MAX 80	200 - 300	60 Mbps / 6 Mbps	48 Mbps / 5 Mbps	12 Mbps / 1 Mbps
MAX 50, MAX 80	300 - 400	53 Mbps / 5 Mbps	42 Mbps / 4 Mbps	10 Mbps / 1 Mbps
MAX 50, MAX 80	400 - 500	47 Mbps / 5 Mbps	37 Mbps / 4 Mbps	9 Mbps / 1 Mbps
MAX 50, MAX 80	500 - 600	40 Mbps / 4 Mbps	32 Mbps / 3 Mbps	8 Mbps / 0,8 Mbps
MAX 50, MAX 80	600 - 700	35 Mbps / 4 Mbps	28 Mbps / 3 Mbps	7 Mbps / 0,8 Mbps
MAX 50, MAX 80	700 - 800	29 Mbps / 3 Mbps	23 Mbps / 2 Mbps	5 Mbps / 0,6 Mbps
MAX 20, MAX 50	800 - 900	23 Mbps / 2 Mbps	18 Mbps / 1,6 Mbps	4 Mbps / 0,4 Mbps
MAX 20	900 - 1000	17 Mbps / 2 Mbps	14 Mbps / 1,6 Mbps	3 Mbps / 0,4 Mbps
MAX 20	1000 - 1100	16 Mbps / 1,8 Mbps	13 Mbps / 1,4 Mbps	3 Mbps / 0,4 Mbps
MAX 20	1100 - 1200	15 Mbps / 1,5 Mbps	12 Mbps / 1 Mbps	3 Mbps / 0,3 Mbps
MAX 20	1200 - 1300	14 Mbps / 1,4 Mbps	11 Mbps / 1 Mbps	2 Mbps / 0,3 Mbps

2. Osiągnięte przepustowości w usłudze dostępu do internetu w technologiach ETTH, PON, HFC

Wersja usługi internetowej	Przepustowość w technologii ETTH, PON, HFC prędkość odbieranych danych / prędkość wysyłanych danych		
	Maksymalna (Deklarowana)	Zwykle dostępna	Minimalna
1M (ETTH / PON)	1 Mbps / 0,256 Mbps	0,8 Mbps / 0,2 Mbps	0,5 Mbps / 0,12 Mbps
2M (ETTH / PON)	2 Mbps / 0,256 Mbps	1,6 Mbps / 0,2 Mbps	0,5 Mbps / 0,12 Mbps
4M (ETTH / PON)	4 Mbps / 0,512 Mbps	3,2 Mbps / 0,4 Mbps	0,5 Mbps / 0,12 Mbps

MAX 10 (ETTH / PON / HFC)	10 Mbps / 1 Mbps	8 Mbps / 0,8 Mbps	2 Mbps / 0,2 Mbps
MAX 20 (ETTH / PON / HFC)	20 Mbps / 2 Mbps	16 Mbps / 1,6 Mbps	4 Mbps / 0,4 Mbps
MAX 50 (ETTH / PON / HFC)	50 Mbps / 5 Mbps	40 Mbps / 4 Mbps	10 Mbps / 1 Mbps
MAX 100 (ETTH / PON)	100 Mbps / 50 Mbps	80 Mbps / 40 Mbps	20 Mbps / 10 Mbps
MAX 100 HFC	100 Mbps / 10 Mbps	60 Mbps / 6 Mbps	20 Mbps / 2 Mbps
MAX 300 HFC	300 Mbps / 10 Mbps	180 Mbps / 6 Mbps	60 Mbps / 2 Mbps
MAX 300 (ETH / PON)	300 Mbps / 50 Mbps	210 Mbps / 35 Mbps	60 Mbps / 10 Mbps
MAX 600 (ETH / PON)	600 Mbps / 60 Mbps	420 Mbps / 40 Mbps	120 Mbps / 12 Mbps
MAX 900 (ETH / PON)	900 Mbps / 100 Mbps	600 Mbps / 70 Mbps	180 Mbps / 20 Mbps

3. Wpływ limitu ilości danych, prędkości oraz innych parametrów na usługi dostępu do internetu, a w szczególności na korzystanie z treści, aplikacji i usług:

	Limity ilości danych ¹	Przepływność		Opóźnienie		Zmienność opóźnienia (jitter)	Utrata pakietów
		do sieci ²	z sieci	do sieci	z sieci		
Poczta i grupy dyskusyjne	**	*	*	*	*	-	*
WWW (http i https)	**	**	*	**	**	-	**
VoD, Video streaming, IPTV	***	***	*	*	-	-	**
AoD, Audio Straming	***	***	*	*	-	-	**
Czaty i komunikatory tekstowe	*	*	*	**	**	-	**
Peer to Peer	***	***	***	-	-	-	*
Telefonia VoIP	***	*	*3	***	***	***	*3
Wideokonferencje	***	***	***3	***	***	***	*3
Gry Interaktywne	***	**	**	***	***	***	*
Przesyłanie plików FTP	***	*2	*2	*	*	-	**

Legenda:

*** bardzo istotny,
**istotny,

*pomijalny - nieistotny

Dostawca usług Informację o przepustowościach dla danej usługi dostępu do internetu można uzyskać dzwoniąc na infolinie 801802803."

- III. Dostawca usług udostępnia Abonentom numer telefonu w celu umożliwienia sprawdzenia prędkości oraz innych parametrów na usługi dostępu do internetu 801802803 , i na stronie internetowej Dostawcy usług.

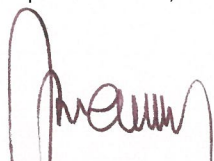
Powyższe postanowienia wchodzą w życie 1 stycznia 2017 roku.

Jednocześnie informujemy, że Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Dostawcy usług pisemne wypowiedzenie Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w przypadku braku akceptacji propozycji zmian. Uprawnienie to dotyczy braku akceptacji zmian tak Regulaminu, Umowy, jak i Cennika.

Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian. W przypadku wypowiedzenia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych związanej z ulgą przyznaną Abonentowi, Dostawcy usług przysługuje Opłata Wyrównawcza, ze względu na fakt, iż zakres zmian wynika ze zmiany wskazanej w art. 60 a ust. 3 punkt 1) Ustawy Prawo telekomunikacyjne

W załączeniu przedkładamy jednolity tekst zmienionego Regulaminu.

Z poważaniem,



Jolanta Lorenc-Król
Dyrektor Obsługi Klienta

