REGULAMIN SZCZEGÓLNY ŚWIADCZENIA USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU STACJONARNEGO PRZEZ MULTIMEDIA CAPITAL ONE SPÓŁKA Z O.O.
(obowiązuje od dnia 10.11.2024r.)

1. **Na czym polega Usługa dostępu do Internetu stacjonarnego?**

a. Usługa dostępu do Internetu stacjonarnego polega na zapewnieniu Ci przez nas dostępu do Sieci Internet w stałej lokalizacji, czyli w Twoim Lokalu wskazanym w Umowie (podłączasz się za pomocą zamontowanego tam Gniazda abonenckiego). W skrócie nazywamy ją tu po prostu „**Usługą**".

b. Usługa zapewnia Ci możliwość transmisji danych (czyli ich przesyłania i pobierania) w sieci Internet. Nie obejmuje ona natomiast dostępu do żadnych konkretnych treści w Internecie ani do żadnych usług tam świadczonych przez podmioty trzecie.

c. W ramach niniejszej Usługi nie stosujemy limitów transferu danych. Oznacza to, że nie ma tu ograniczeń w ilości przesyłanych ani pobieranych przez Ciebie danych.

2. **Czy stosujemy jakieś ograniczenia związane z ruchem w Internecie?**

a. Zasadniczo nie ograniczamy możliwości połączenia się z jakimikolwiek zakończeniami w sieci Internet, a wszystkie transmisje traktujemy równo, bez dyskryminacji, ograniczania, czy ingerencji. Jednakże pewne wyjątki w tym zakresie znajdują się w Dokumentacji umownej - przede wszystkim w dalszej części niniejszego punktu.

b. Możemy stosować pewne środki monitorowania ruchu oraz zarządzania nim. Pozwala to na utrzymanie optymalnych warunków dostępu do Internetu (środki te nie są podyktowane względami handlowymi). Środkami takimi są: kolejkowanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń. Stosujemy je jednak tylko tak długo, jak jest to konieczne. Ich stosowanie w oparciu o zdefiniowane kategorie ruchu dopuszczamy jedynie wtedy, gdy okaże się to nieuniknione z technicznego punktu widzenia.

c. Zasadniczo, środki zarządzania ruchem nie blokują, nie spowalniają, nie zmieniają, nie ograniczają, nie pogarszają jakości ani nie faworyzują określonych treści, aplikacji ani usług (lub szczególnych ich kategorii) ani nie ingerują w nie. Jednakże wyjątkowo (i jedynie przez niezbędny czas) może to być konieczne, aby:
- **(1)** zapewnić zgodność z przepisami prawa lub środkami służącymi ich wykonaniu;
- **(2)** utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, Usług i Terminali;
- **(3)** zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

d. Środki zarządzania ruchem wyjątkowo mogą spowodować tymczasowe pogorszenie parametrów Usługi, w tym: wydłużenie opóźnienia, ograniczenie prędkości transmisji danych lub jej tymczasowe wstrzymanie.

e. Możemy oferować usługi transmisji danych w Sieci, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług (np. VoIP). Nie są to jednak Usługi dostępu do Internetu stacjonarnego. Usługi takie nie wpływają na ogólną dostępność lub jakości naszej Usługi dostępu do Internetu. Świadczymy je wyłącznie na zasadach przewidzianych w przepisach obowiązującego prawa.

3. **Jak przedstawia się jakość i prędkość Twojej Usługi dostępu do Internetu stacjonarnego?**

a. Konkretne wartości prędkości Usługi dostępu do Internetu w Twoim pakiecie określa Twoja Umowa, Cennik lub Regulamin Oferty. Poniżej przeczytasz jednak dokładniej jak definiujemy poszczególnie wskazane tam wskaźniki prędkości:
- **(1)** Prędkość minimalna – zobowiązujemy się dostarczać Ci ją w każdym momencie (oczywiście poza dopuszczalnymi przerwami w świadczeniu Usług). Wynosi ona połowę prędkości maksymalnej;
- **(2)** Prędkość zwykle dostępna – możesz jej oczekiwać przez 80% doby. Wynosi ona 75% prędkości maksymalnej;
- **(3)** Prędkość maksymalna – możesz jej oczekiwać co najmniej przez pewien czas (co najmniej raz na dobę). Uzyskanie takiej prędkości jest możliwe w sprzyjających okolicznościach, zwłaszcza przy braku lub niewielkim ruchu innych użytkowników Sieci. Prędkość maksymalna to u nas także prędkość deklarowana – czyli taka, którą posługujemy się w działalności marketingowej (w tym przy określeniu nazw i cen danego pakietu – zwłaszcza reklamach, ale i w Cenniku, czy Regulaminie ji).

b. Pamiętaj proszę, że wskaźniki prędkości naszej Usługi dostępu do Internetu wyznaczają prędkość, jaką możesz uzyskać w Gnieździe abonenckim. Nie uwzględnia to jednak ograniczeń stosowanego przez Ciebie Sprzętu, np. routera Wi-Fi, który w zależności od jego parametrów może znacząco zmniejszać faktycznie osiągalną prędkość w Twoim Terminalu.

c. Miej też proszę na względzie, że faktycznie osiągana przez Ciebie prędkość Internetu zależy od wielu czynników (nie tylko od wyboru samego pakietu). W szczególności wypływ na nią mają takie okoliczności, jak: wyjątkowe przeciążenie Sieci, ograniczenia techniczne Sprzętu (zwłaszcza routera), korzystanie z Usługi na kilku Terminalach jednocześnie, równoczesne uruchomienie kilku strumieni danych (gdy np. pobierasz kilka plików w tym samym czasie), zainstalowanie oprogramowania obniżającego prędkość transmisji (mogą tak działać niektóre programy antywirusowe, czy typu firewall), a także korzystanie z dostępu radiowego przy niskim poziomie sygnału (znaczna odległość od Sprzętu).

d. Pomiar jakości usługi dostępu do Internetu jest dość skomplikowanym procesem. Zasadniczo, stosujemy do niego metody pomiaru takie, jak opisane w rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 316 ust. 4 PKE. Poniżej w uproszczeniu opiszemy Ci pozostałe (tj. inne niż prędkość wysyłania i pobierania) parametry jakości, które mogą mieć dla Ciebie znaczenie (pamiętaj jednak proszę, że na ostateczne wartości opisanych niżej wskaźników mogą wpływać czynniki opisane powyżej pod lit. c):
- **(1)** Opóźnienie (z ang. delay lub tzw. ping) to mierzony w milisekundach (ms) czas, jaki upływa pomiędzy wysłaniem pakietu danych przez nadawcę, a jego dotarciem do odbiorcy. Wskaźnik ten może mieć istotne znaczenie dla transmisji w czasie rzeczywistym, np. wideokonferencji, oglądania filmów, czy gier sieciowych.

Może też przekładać się na prędkość otwierania serwisów internetowych. Standardowo czas ten nie przekracza u nas 50 ms.

(2) Zmienność opóźnienia (tzw. jitter) to wskaźnik, który pokazuje jak zmienia się w czasie opisany powyżej parametr opóźnienia (ping). Także mierzony jest w milisekundach (ms). Wskaźnik ten ma kluczowe znaczenie dla gier sieciowych, transmisji online i dwustronną komunikację VoIP. Standardowo czas ten nie przekracza u nas 30 ms.

(3) Utrata pakietów danych (z ang. packet loss) – to jest wyrażony w procentach stosunek liczby utraconych pakietów danych do całkowitej liczby pakietów, które zostały skutecznie przetransmitowane. Może mieć istotne znaczenie dla gier sieciowych (np. spowodować zerwanie sesji), czy przesyłania plików (np. konieczne może być ich ponowne wysłanie). Standardowo wskaźnik ten nie przekracza 1 %.

e. Dokładamy wszelkich starań, ażeby jakość naszej Usługi dostępu do Internetu zapewniała jej równoważny odbiór Osobom z niepełnosprawnościami. Minimalne poziomy naszej Usługi powinny zapewniać możliwość korzystania z Internetu przy wykorzystaniu wszelkich aplikacji, urządzeń oraz udogodnień wspierających korzystanie z niego przez Osoby z niepełnosprawnościami.

f. Uzupełniające informacje o jakości naszych usług oraz metodach ich pomiaru możesz znaleźć także na naszej Stronie Internetowej.

g. Na stronie internetowej Prezesa UKE znajdziesz informacje aktualnie dostępnych, certyfikowanych lub udostępnianych przez niego narzędziach służących do porównania dostępnych na rynku ofert według cen, taryf i jakości usług.

4. Jak wskaźniki prędkości Internetu przekładają się na Twoje korzystanie z niego?

a. Zasadniczo, wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienie takiego przesyłania – pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług w Internecie. Poniżej sprawdzisz przykłady optymalnych parametrów dla poszczególnych zastosowań Internetu (liczone osobno dla każdego Terminala):

(1) usługi telefoniczne VoIP - 64 kb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;

(2) przeglądanie stron www - 1 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;

(3) oglądanie wideo w jakości SD - 2 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;

(4) oglądanie wideo w jakości HD - 6 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;

(5) oglądanie wideo w jakości 4K - 18 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;

(6) rozmowy wideo HD – 1,5 Mb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;

(7) gry sieciowe czasu rzeczywistego - 2 Mb/s pobierania i 1,5 Mb/s wysyłania, opóźnienie 30 ms.

b. Ograniczenie parametrów Usługi dostępu do Internetu (a zwłaszcza spadek prędkości lub wzrost opóźnienia) mogą wpływać negatywnie na możliwość korzystania przez Ciebie z aplikacji, usług, czy treści. W szczególności może to doprowadzić do ograniczenia ich dostępności lub obniżenia jakości.

5. Zwalczanie Nadużyć w komunikacji elektronicznej.

a. W Regulaminie ogólnym opisaliśmy Ci ogólne zasady zwalczania Nadużyć w komunikacji elektronicznej w związku z wszystkimi naszymi Usługami. Tutaj natomiast przeczytasz o dodatkowych działaniach typowych dla Usługi dostępu do Internetu.

b. Może dojść do sytuacji, w której zawrzemy specjalne porozumienie z Prezesem UKE, ministrem właściwym do spraw informatyzacji, Naukową i Akademicką Siecią Komputerową - Państwowym Instytutem Badawczym oraz innymi przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi. Takie porozumienie zawiera się w celu ochrony użytkowników Internetu przed stronami internetowymi wyłudzającymi dane (w tym dane osobowe) oraz doprowadzającymi użytkowników Internetu do niekorzystnego rozporządzenia ich mieniem. Porozumienie obejmuje prowadzenie listy ostrzeżeń oraz uniemożliwianie dostępu do takich stron.

c. Jeżeli zawrzemy wspominane wyżej (lit. b) porozumienie, to możemy uniemożliwiać dostęp do stron internetowych, które wykorzystują nazwy domen internetowych wpisanych na listę ostrzeżeń. Usuwamy je wówczas z systemów teleinformatycznych służących do zamiany nazw domen internetowych na adresy IP. Robimy to na zasadach określonych w art. 20 ust. 8-9 Ustawy o zwalczaniu nadużyć.

6. Jak przedstawia się nasza odpowiedzialność wobec Ciebie?

a. Oprócz ogólnych zasad naszej odpowiedzialności przewidzianych w Regulaminie ogólnym, w przypadku Usługi dostępu do Internetu stacjonarnego stosuje się jeszcze dodatkowe zasady opisane poniżej.

b. Za nienależyte wykonanie przez nas Umowy uważa się wszelkie stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi pod względem prędkości lub innych parametrów jej jakości, a wykonaniem opisanym w Dokumentacji umownej. Musi to jednak zostać ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE. Masz wówczas prawo do skorzystania ze środków przewidzianych w Regulaminie ogólnym oraz przepisach prawa (np. możesz mieć prawo domagać się Bonifikaty, Kary umownej lub odszkodowania). Wszystkie te zasady (cała lit. b) dotyczą jednak wyłącznie Konsumentów (nie stosuje się ich odpowiednio do Przedsiębiorców Jednoosobowych).

c. Nie odpowiadamy wobec Ciebie za treść danych, które przesyłasz albo pobierasz przez Internet (oczywiście, o ile dane takie nie pochodzą od nas).

7. Co z dostępem do Internetu, jeżeli zmieniasz dostawcę?

a. Jeżeli zmieniasz dostawcę usługi dostępu do Internetu, to masz prawo wnioskować o zachowanie jej ciągłości (tj. wnioskować o zasadniczo nieprzerwany dostęp do Internetu) – chyba że nie byłoby to technicznie wykonalne. Wypowiedzenie umowy z Twoim dotychczasowym dostawcą stanie wówczas się skuteczne dopiero wtedy, gdy Twój nowy dostawca rozpocznie świadczenie usługi. Zmiana dostawcy usługi dostępu do Internetu nie może powodować przerwy w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy. Realizacja takiego uprawnienia nie podlega opłacie.

b. Wniosek o zachowanie ciągłości dostępu do Internetu składasz u nowego dostawcy. Sprawdź bezpośrednio u niego, w jakiej formie możesz złożyć taki wniosek oraz co powinien on dokładnie zawierać (możliwe, że ten dostawca

posiada specjalny formularz ułatwiający złożenie Ci takiego wniosku).

Taki wniosek powinien określać zwłaszcza:

(1) Twoje dane:

- **i.** jeżeli jesteś Osobą fizyczną: imię/imiona i nazwisko, PESEL – jeżeli posiadasz albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a jeżeli jesteś cudzoziemcem, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu;
- **ii.** jeżeli nie jesteś Osobą fizyczną: nazwa, numer REGON lub NIP lub numer w KRS albo informację o wpisie do CEIDG lub innym właściwym rejestrze,
- **iii.** na żądanie dostawcy – dane osób, które Cię reprezentują i które umożliwiają ich weryfikację (w szczególności dane opisane w punkcie i powyżej).

(2) Twoje żądanie;

(3) Informację o wybranym przez Ciebie sposobie przekazywania przez dostawcę informacji w zakresie obsługi Twojego wniosku;

(4) Informacje służące realizacji Twojego żądania.

Jeżeli składasz wniosek w formie dokumentowej, to nowy dostawca utrwali i doręczy Ci jego treść na Trwałym nośniku. Jeżeli Twój wniosek nie będzie zawierał informacji niezbędnych dla jego realizacji, dostawca zawiadomi Cię o konieczności jego niezwłocznego uzupełnienia wraz z pouczeniem, że nieuzupełnienie wniosku spowoduje pozostawienie wniosku bez rozpatrzenia.

c. Zgodnie z PKE, Twój wniosek powinien zawierać określenie trybu, w którym rozwiązana zostanie umowa z dotychczasowym dostawcą - wybierz jeden z poniższych:

(1) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą;

(2) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą i ze wskazaniem konkretnego terminu zmiany dostawcy. Żądając zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, możesz bowiem wypowiedzieć umowę z dotychczasowym dostawcą bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim przypadku musisz mu jednak zapłacić kwotę nieprzekraczającą abonamentu za okres wypowiedzenia. Kwota ta nie może być jednak wyższa niż abonament za jeden okres rozliczeniowy, powiększony o odszkodowanie za przedterminowe rozwiązanie umowy;

(3) na koniec minimalnego okresu promocyjnego z dotychczasowym dostawcą.

d. Nowy dostawca rozpocznie świadczenie Ci Usługi w uzgodnionym z Tobą umownie terminie. Nowy dostawca potwierdzi Ci niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na Trwałym nośniku. Jeżeli Twój wniosek nie będzie mógł zostać zrealizowany, dostawca zawiadomi Cię o odmowie wraz z podaniem jej przyczyny.

e. Cały proces opiera się na współpracy nowego dostawcy z dotychczasowym (wymieniają oni między sobą informacje za pomocą specjalnie dedykowanego systemu Prezesa UKE). Procesem zmiany kieruje nowy dostawca.

f. Jeżeli nowy dostawca nie rozpocznie świadczenia Ci usługi dostępu do Internetu w umówionym terminie, dotychczasowy będzie kontynuował świadczenie Ci tej usługi – do czasu jej rozpoczęcia przez nowego dostawcę.

g. Jeżeli nowy dostawca nie rozpocznie świadczenia Ci usługi dostępu do Internetu w przeciągu 30 dni od umówionego terminu, to:

(1) wypowiedzenie Twojej umowy z dotychczasowym dostawcą stanie się bezskuteczne (chyba, że oświadczysz, iż chcesz takiego wypowiedzenia);

(2) umowa z nowym dostawcą uważana jest za niezawartą.

O powyższym powiadomi Cię dotychczasowy dostawca.

h. Jeżeli w terminie wskazanym w umowie z nowym dostawcą (jako termin rozpoczęcia świadczenia przez niego usługi dostępu do Internetu) nie dojdzie do zmiany dostawcy – przysługuje Ci od niego jednorazowe odszkodowanie. Za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia jest to ¼ sumy opłat miesięcznych za usługi komunikacji elektronicznej, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych. Nie dotyczy to sytuacji, w której opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub gdy opóźnienie powstało z przyczyn leżących po stronie dedykowanego systemu teleinformatycznego Prezesa UKE.

i. Kwotę należnego Ci odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od umówionego terminu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę, do dnia faktycznego takiego rozpoczęcia lub upływu terminu, o którym mowa pod lit. g powyżej (tj. kiedy to umowa z nowym dostawcą zostanie uznana za niezawartą).

j. Jeżeli w ramach dotychczasowej umowy na dostęp do Internetu korzystałeś z poczty elektronicznej o adresie związanym z nazwą handlową lub znakiem towarowym Twojego dotychczasowego dostawcy – masz prawo bezpłatnego dostępu do tej poczty jeszcze przez 6 miesięcy od rozwiązania z nim umowy.

k. Staraliśmy się przedstawić Ci w uproszczeniu ogólne zasady realizacji Twojego prawa do zachowania ciągłości dostępu do Internetu wynikające z PKE. Jeżeli jednak jesteś ciekaw dokładnej procedury w tym zakresie – to oprócz samego PKE, możesz zajrzeć jeszcze do rozporządzenia wydanego na podstawie art. 330 ust. 6 PKE.

8. Od kiedy i kogo obowiązuje ten Regulamin szczególny?

Jeżeli nie umówiliśmy się inaczej, ten Regulamin szczególny ma zastosowanie, jeżeli zawarliśmy Umowę od 10 listopada 2024 r. włącznie. Jeżeli w jakichkolwiek dokumentach załączonych do Twojej Umowy znajduje się odniesienie do Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych Multimedia Capital One sp. z o.o., to należy je odnosić właśnie do niniejszego Regulaminu szczególnego, jak również do Regulaminu ogólnego.

W imieniu dostawcy Agnieszka Lesner
Kierownik Sprzedaży i Obsługi Klienta