

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 50% 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 lub <http://fantex.speedtestcustom.com> wybierając serwer FAN-TEX 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 – budowie, 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). 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 mogącym mieć wpływ na prędkość oraz jakość innych parametrów, występującym w stosunku do konkretnych treści, aplikacji czy usług, może być nagły wzrost popularności 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.

Pakiet	Prędkość maksymalna (deklarowana)	Prędkość zwykle dostępna	Prędkość minimalna
Internet 3 Mbps	3/1 Mbps	2,4/0,8 Mbps	0,6/0,2 Mbps
Internet 4 Mbps	4/1 Mbps	3,2/0,8 Mbps	0,8/0,2 Mbps
Internet 5 Mbps	5/1 Mbps	4/0,8 Mbps	1/0,2 Mbps
Internet 6 Mbps	6/2 Mbps	4,8/1,6 Mbps	1,2/0,4 Mbps
Internet 8 Mbps	8/2 Mbps	6,4/1,6 Mbps	1,6/0,4 Mbps
Internet 10 Mbps	10/2 Mbps	8/1,6 Mbps	2/0,4 Mbps
Internet 15 Mbps	15/3 Mbps	12/2,4 Mbps	3/0,6 Mbps
Internet 20 Mbps	20/3 Mbps	16/2,4 Mbps	4/0,6 Mbps
Internet FTTB 20 Mbps	20/3 Mbps	16/2,4 Mbps	10/1,5 Mbps
Internet FTTB 30 Mbps	30/3 Mbps	24/2,4 Mbps	15/1,5 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 150 Mbps	150/15 Mbps	120/12 Mbps	75/7,5 Mbps
Internet FTTB 300 Mbps	300/30 Mbps	240/24 Mbps	150/15 Mbps

Pakiet	Prędkość maksymalna (deklarowana)	Prędkość zwykle dostępna	Prędkość minimalna
Internet FTTH 25 Mbps	25/2,5 Mbps	20/2 Mbps	12,5/1,25 Mbps
Internet FTTH 30 Mbps	30/10 Mbps	24/8 Mbps	15/5 Mbps
Internet FTTH 50 Mbps	50/5 Mbps	40/4 Mbps	25/2,5 Mbps
Internet FTTH 50 Mbps	50/10 Mbps	40/8 Mbps	25/5 Mbps
Internet FTTH 100 Mbps	100/10 Mbps	80/8 Mbps	50/5 Mbps
Internet FTTH 100 Mbps	100/30 Mbps	80/24 Mbps	50/15 Mbps
Internet FTTH 150 Mbps	150/30 Mbps	120/24 Mbps	75/15 Mbps
Internet FTTH 200 Mbps	200/20 Mbps	160/16 Mbps	100/10 Mbps
Internet FTTH 300 Mbps	300/30 Mbps	240/24 Mbps	150/15 Mbps
Internet FTTH 300 Mbps	300/50 Mbps	240/40 Mbps	150/25 Mbps
Internet FTTH 600 Mbps	600/60 Mbps	480/48 Mbps	300/30 Mbps

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.