

## INFORMACJE O JAKOŚCI ŚWIADCZONYCH USŁUG

### JAKOŚĆ USŁUGI INTERNETU

**Internet Mobilny:** Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Usługi Internetu Mobilnego (w RPS) dla poszczególnych technologii sieciowych aktualne na dzień 01.07.2021 wynoszą:

- a) Technologia 2G/GSM-GPRS – wysyłanie danych 20 kb/s – pobieranie danych 80 kb/s;
- b) Technologia 2G/GSM-EDGE – wysyłanie danych 58,4 kb/s – pobieranie danych 233,6 kb/s;
- c) Technologia 3G/UMTS – wysyłanie danych 384 kb/s – pobieranie danych 384 kb/s;
- d) Technologia 3G/UMTS-HSPA – wysyłanie danych 5,4 Mb/s – pobieranie danych 42 Mb/s;
- e) Technologia 4G/LTE – wysyłanie danych 50 Mb/s – pobieranie danych 150 Mb/s;
- f) Technologia 4G/LTE-Advanced – wysyłanie danych 50 Mb/s – pobieranie danych 300 Mb/s;
- g) Technologia 5G – wysyłanie danych 60 Mb/s – pobieranie danych 600 Mb/s.

Podane powyżej prędkości transmisji danych są szacunkowymi wartościami maksymalnymi w RPS. Rzeczywista osiągalna prędkość zależy od wielu czynników, w tym od wykorzystywanego urządzenia końcowego, jego kategorii i oprogramowania, w tym działających aplikacji i programów (takich jak zabezpieczenia antywirusowe, antyspamowe i aplikacje pełniące rolę zapór sieciowych zainstalowane po stronie nadawcy i odbiorcy przekazu, które kontrolują dane wpływające na spowolnienie dostarczania ich do aplikacji), wykorzystywanej technologii sieciowej (w tym od konfiguracji sieci i jakości usługi znajdujące się po stronie odbiorcy przekazu lub dostawcy treści), siły i jakości sygnału radiowego, odległości od stacji bazowej, czynników wpływających na propagację fal radiowych (takich jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne, struktury i tłumienność materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku), ilości i aktywności innych użytkowników RPS obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowe, rodzaju wykorzystywanej Karty SIM. Na niektórych obszarach Polski dostępne są tylko wybrane technologie sieciowe, a zatem parametry usług internetowych mogą być różne w zależności od miejsca korzystania z tych usług.

**Internet Stacjonarny:** Operator w Regulaminie wskazuje dla każdego Pakietu Usługi Internetowej (Internetu Stacjonarnego) prędkość w kierunku pobierania oraz wysyłania danych (prędkość maksymalną, deklarowaną, zwykle dostępną i minimalną). 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. Prędkość zwykle dostępna osiągalna jest przez 80% doby. Prędkość minimalna jest najniższą prędkością, jaką Operator podejmuje się dostarczyć Abonentowi zgodnie z Umową. Prędkości te są osiągalne do punktów styku Operatora z węzłami wymiany ruchu internetowego. Pomiarów prędkości można dokonać poprzez mechanizm pomiarowy certyfikowany przez krajowy organ regulacyjny oraz pomiar prędkości udostępniony przez Operatora na stronie [www.satfilm.pl](http://www.satfilm.pl).

Prędkości poszczególnych Pakietów Usługi Internetowej. Pierwsza podana prędkość to prędkość pobierania danych przez Abonenta. Druga podana prędkość, czyli pozycja po znaku „/” to prędkość wysyłania danych od Abonenta.

Pakiet – prędkość deklarowana	Prędkość maksymalna	Prędkość zwykle dostępna	Prędkość minimalna
150/10 MEGA (150/10 Mbit/s)	150/10 Mbit/s	112,5/7,5 Mbit/s	75/5 Mbit/s
300/20 MEGA (300/20 Mbit/s)	300/20 Mbit/s	225/15 Mbit/s	150/10 Mbit/s
300/30 MEGA (300/30 Mbit/s)	300/30 Mbit/s	225/22,5 Mbit/s	150/15 Mbit/s
600/30 MEGA (600/30 Mbit/s)	600/30 Mbit/s	450/22,5 Mbit/s	300/15 Mbit/s
600/60 MEGA (600/60 Mbit/s)	600/60 Mbit/s	450/45 Mbit/s	300/30 Mbit/s
RADIONET 10 MEGA (10/1 Mbit/s)	10/1 Mbit/s	7,5/0,75 Mbit/s	5/0,5 Mbit/s
RADIONET 15 MEGA (15/1 Mbit/s)	15/1 Mbit/s	11,25/0,75 Mbit/s	7,5/0,5 Mbit/s
RADIONET 20 MEGA (20/2 Mbit/s)	20/2 Mbit/s	15/1,5 Mbit/s	10/1 Mbit/s

Na obniżenie prędkości osiągniętych w Usłudze Internetowej mają wpływ:

- a) Zabezpieczenia antywirusowe, antyspamowe i aplikacje pełniące rolę zapór sieciowych zainstalowane po stronie nadawcy i odbiorcy przekazu, które kontrolując dane wpływają na spowolnienie dostarczania ich do aplikacji,
- b) Ograniczenia istniejące w węzłach pośrednich sieci Internet, nad którymi Operator nie ma kontroli,
- c) Ograniczenia wynikające z dostępnego pasma, konfiguracji sieci i jakości usługi znajdujące się po stronie odbiorcy przekazu lub dostawcy treści,
- d) Stan urządzenia końcowego w szczególności działające w tle aplikacje, konsumujące pasmo dostępne w ramach Pakietu (często bez wiedzy użytkownika).

## **CZAS REAKCJI NA AWARIĘ: :**

Działania zmierzające do usunięcia Awarii będą podejmowane nie później niż w ciągu 36 godzin przypadających w Dni robocze.

Abonent może zgłosić Awarię świadczonych przez Operatora Usług. Awarię należy zgłosić w BOA osobiście, telefonicznie, w godzinach pracy Biura, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub E-BOA.

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.

## **TERMIN PRZYŁĄCZENIA DO SIECI**

Termin wykonania Instalacji podany jest w Umowie w Tabeli nr 1 w pozycji "Okr. Obowiązania Od". Dostęp do sieci będzie umożliwiony przez Operatora nie później niż w terminie 24 godzin od wykonania Instalacji. W przypadku gdy Abonent zawiera Umowę o świadczenie Usług telefonii i ubiega się o przeniesienie numeru do Sieci Operatora, Operator rozpocznie świadczenie Usług niezwłocznie po zakończeniu procedury związanej z przeniesieniem numeru.