

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 03.01.2022 wynoszą (1 Mbit/s wynosi 1000 kbit/s):

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

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 przed 03.01.2022.	Pakiet – prędkość deklarowana po 03.01.2022.	Prędkość maksymalna	Prędkość zwykle dostępna	Prędkość minimalna
150/10 MEGA (150/10 Mbit/s)	300/15 MEGA (300/15 Mbit/s)	300/15 Mbit/s	225/11,25 Mbit/s	150/7,5 Mbit/s
150/10 MEGA (150/10 Mbit/s)	300/100 MEGA (300/100 Mbit/s)	300/100 Mbit/s	225/75 Mbit/s	150/50 Mbit/s
300/20 MEGA (300/20 Mbit/s)	600/30 MEGA (600/30 Mbit/s)	600/30 Mbit/s	450/22,5 Mbit/s	300/15 Mbit/s
300/30 MEGA (300/30 Mbit/s)	600/200 MEGA (600/200 Mbit/s)	600/200 Mbit/s	450/150 Mbit/s	300/100 Mbit/s
600/30 MEGA (600/30 Mbit/s)	1 GIGA/45 MEGA (1000/45 Mbit/s)	1000/45 Mbit/s	750/33,75 Mbit/s	500/22,5 Mbit/s
600/60 MEGA (600/60 Mbit/s)	1 GIGA/300 MEGA (1000/300 Mbit/s)	1000/300 Mbit/s	750/225 Mbit/s	500/150 Mbit/s
RADIONET 10 MEGA (10/1 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)	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)	RADIONET 20 MEGA (20/2 Mbit/s)	20/2 Mbit/s	15/1,5 Mbit/s	10/1 Mbit/s

Na obniżenie prędkości osiąganych 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.