

Informujemy, że w związku z obowiązkami wynikającymi z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. ustanawiającego środki dotyczące dostępu do otwartego internetu oraz zmieniającego 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 (Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej L 310/1 z 26 listopada 2015 r.)

zmianie ulegają postanowienia Regulaminu świadczenia Usługi Multimedia Internet oraz Cennika Usługi Multimedia Internet obowiązujących w Multimedia Polska Biznes S.A. Zmieniony Regulamin oraz Cennik będą obowiązywać od 30 stycznia 2017 r.

Szczegółowy wykaz zmian znajdą Państwo w Załączniku.

Jednocześnie informujemy, że zgodnie z art. 60a ust. 3a oraz art. 61 ust. 5<sup>1</sup> ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U.2014.243 z późn. zm.) w przypadku braku akceptacji proponowanych zmian, Abonentom Usługi Multimedia Internet Multimedia Polska Biznes S.A. przysługuje prawo wypowiedzenia umowy abonenckiej o świadczenie ww. usług telekomunikacyjnych, z którego można skorzystać do dnia wejścia tych zmian w życie, przy czym wypowiedzenie powinno być dokonane na piśmie. Należy pamiętać, że proponowana zmiana wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa co oznacza, że w razie skorzystania z tego prawa przez Abonenta, Operatorowi będzie przysługiwać roszczenie o zwrot ulgi przyznanej Abonentowi.

Wykaz zmian w:

- 1) Regulaminie świadczenia Usługi Multimedia Internet przez Multimedia Polska Biznes S.A.
- 2) Cenniku Usługi Multimedia Internet Multimedia Polska Biznes S.A.

**Regulamin świadczenia Usługi Multimedia Internet przez Multimedia Polska Biznes S.A.**

1/ Po § 2 dodaje się § 2<sup>1</sup>, o następującej treści:

*§ 2<sup>1</sup> Dostęp do Internetu*

1. *Usługa umożliwia Abonentowi uzyskanie dostępu do informacji i treści oraz ich rozpowszechnianie, a także korzystanie z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępnianie. Operator nie ogranicza możliwości połączenia z jakimikolwiek dostępnymi zakończeniami sieci Internet. Przepisy prawa oraz postanowienia Umowy Abonenckiej (w tym Regulaminu lub Cennika) mogą wprowadzać szczególne ograniczenia.*
2. *Usługa jest realizowana w Pakiecie wybranym przez Abonenta, przy pomocy Terminala wybranego przez Abonenta i spełniającego warunki techniczne wynikające ze specyfiki Usługi oraz wymagania określone przepisami prawa.*
3. *O ile Umowa Abonencka ani Cennik nie stanowi inaczej, Operator nie limituje ilości przesyłanych danych. W przypadku stosowania limitów transmisji danych w Sieci, przekroczenie tego limitu może powodować ograniczenie lub brak dostępu do treści, aplikacji lub usług, w szczególności tych, które wymagają wyższej prędkości niż dostępna dla Abonenta po przekroczeniu tego limitu. Niezależnie od ewentualnych limitów transmisji danych, na jakość Usługi, w tym również na korzystanie z treści, aplikacji lub usług, mają wpływ także prędkość transmisji danych, opóźnienia transmisji danych, wahania opóźnień transmisji danych oraz utrata pakietów transmisji danych. Wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienia w ich przesyłaniu pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług, zależnie od kategorii lub specyfiki poszczególnych treści, aplikacji lub usług. Zgodnie z dokumentami Komisji Europejskiej, szybki dostęp do Internetu to nie mniej niż 30 Mb/s pobierania danych. Ultraszybki dostęp do Internetu to nie mniej niż 100 Mb/s pobierania danych. Dla poszczególnych zastosowań można określić następujące przykłady parametrów dostępu do Internetu (dla każdego Terminala osobno):*
  - *usługi telefoniczne VoIP - 64 kb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;*
  - *przeglądanie stron www - 1 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;*
  - *oglądanie wideo w jakości SD - 2 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;*
  - *oglądanie wideo w jakości HD - 6 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;*
  - *oglądanie wideo w jakości 4K - 18 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;*
  - *rozmowy wideo HD – 1,5 Mb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;*
  - *gry sieciowe w czasie rzeczywistym - 2 Mb/s pobierania i 1,5 Mb/s wysyłania, opóźnienie 30 ms.*
4. *O ile Umowa Abonencka ani Cennik nie stanowi inaczej, Operator posługuje się następującymi oznaczeniami prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi:*

- a) *minimalna, tj. najniższa prędkość pobierania i wysyłania danych, którą Operator zobowiązuje się zapewnić Abonentowi przez cały czas dostępności Usługi,*
  - b) *zwykle dostępna, tj. prędkość pobierania i wysyłania danych, której Abonent może oczekiwać przez co najmniej okres świadczenia Usługi obliczony z zastosowaniem wskazanego przez Operatora w Cenniku lub Umowie Abonenckiej poziomu dostępności Usługi w czasie doby,*
  - c) *deklarowana, tj. prędkość pobierania i wysyłania danych, którą Operator posługuje się w działalności marketingowej, Cennikach oraz Umowie Abonenckiej, równa prędkości maksymalnej,*
  - d) *maksymalna, tj. prędkość pobierania i wysyłania danych, której Abonent może oczekiwać przynajmniej raz na dobę w trakcie korzystania z Usługi, w sprzyjających warunkach, w szczególności przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników wykorzystującego współdzielone zasoby sieciowe, wyznaczająca górną granicę prędkości osiągalnej w danym Pakiecie.*
5. *O ile Umowa Abonencka ani Cennik nie stanowi inaczej, minimalna oraz zwykle dostępna prędkość pobierania i wysyłania danych stanowi podany w Cenniku lub w Umowie Abonenckiej stosunek tych prędkości do maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania danych określonej odrębnie dla każdego Pakietu w Cenniku lub w Umowie Abonenckiej. Tak ustalone minimalna, zwykle dostępna oraz maksymalna prędkość pobierania i wysyłania danych są dostępne przy bezpośrednim, tj. za pomocą kabla, połączeniu Terminala Internetowego przyłączonego do Gniazda Sieciowego, z Terminalem, i uwzględniają także ograniczenia wynikające z parametrów punktu styku Sieci z zewnętrznymi punktami wymiany ruchu internetowego, przy zachowaniu normalnych warunków eksploatacji Sieci wolnych od zdarzeń pozostających poza kontrolą Operatora. Operator zastrzega, że faktycznie dostępna dla Abonenta minimalna oraz zwykle dostępna prędkość pobierania i wysyłania danych może być wyższa od wartości ustalonych zgodnie z zasadami, o których mowa jest w zdaniu pierwszym niniejszego ustępu. Zalecane przez Operatora sposoby pomiaru prędkości transmisji w Sieci są dostępne na stronie internetowej Operatora.*
6. *Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi jest uzależniona nie tylko od wybranego przez Abonenta Pakietu ale także od stopnia obciążenia Sieci w godzinach szczytu, przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych Abonentów lub niepożądanych działań zmierzających do generowania sztucznego ruchu, ograniczeń technicznych, stanu technicznego, parametrów technicznych lub konfiguracji Terminala (w szczególności routera niebędącego Sprzętem Operatora), korzystania z Usługi z użyciem kilku Terminali jednocześnie, jednoczesnego uruchomienia kilku strumieni danych, instalacji w Terminalu aplikacji obniżających prędkość transmisji (antywirus, firewall), korzystania z dostępu radiowego przy niskim poziomie sygnału Usługi (m. in. znaczna odległość od Sprzętu Operatora, zakłócenia wywołane przez inne urządzenia wykorzystujące łączność radiową lub emitujące silne pole elektromagnetyczne, czynniki związane z przeszkodami fizycznymi w przypadku łączności bezprzewodowej, ograniczenia prawne związane z mocą nadawania urządzeń nadawczych lub związane z charakterystyką standardów łączności bezprzewodowej), ograniczeń prędkości transmisji danych występujących poza Siecią, krótkotrwałego wzmożonego natężenia ruchu generowanego w Sieci wynikającego z jej specyfiki technologicznej, nagłego wzrostu popularności danej treści, aplikacji czy usługi lub wymagań określonych przez innych niż Operator, dostawców treści, aplikacji lub usług.*
7. *Znaczne odstępstwa od zapewnianych parametrów jakości Usługi mogą negatywnie wpływać na możliwość korzystania z aplikacji, usług czy treści, w szczególności w przypadku, w którym parametry te spadną poniżej wartości wymaganych przez ich dostawców, innych niż Operator.*

8. *Z zastrzeżeniem szczególnych postanowień Umowy Abonenckiej (w tym Regulaminu lub Cennika), w szczególności ust. 9 - 10 poniżej, Operator traktuje wszystkie transmisje równo, bez dyskryminacji, ograniczania czy ingerencji.*
9. *W celu utrzymania optymalnych warunków świadczenia Usługi, Operator stosuje środki monitorowania ruchu oraz środki zarządzania ruchem w Sieci, takie jak: kolejkowanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń. Nie mają one wpływu na jakość treści, aplikacji lub usług dostępnych w ramach Usługi, prywatność Abonentów i ochronę ich danych osobowych. Środki te są stosowane nie dłużej, niż jest to konieczne. Operator dopuszcza stosowanie środków zarządzania ruchem w oparciu o zdefiniowane kategorie ruchu wyłącznie w przypadku, w którym okaże się to nieuniknione z technicznego punktu widzenia. Środki zarządzania ruchem nie są dyktowane względami handlowymi i nie obejmują monitorowania konkretnych treści.*
10. *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 z wyjątkiem przypadków, w których jest to konieczne (i jedynie tak długo, jak jest to konieczne), aby:*

*a) zapewnić zgodność z przepisami prawa lub środkami służącymi ich wykonaniu,*

*b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych,*

*c) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.*

*Środki te mogą spowodować czasowe pogorszenie parametrów świadczonej Usługi, w szczególności wydłużenie opóźnienia, wahania opóźnień transmisji danych, utratę pakietów danych, a także ograniczenie prędkości transmisji danych lub jej czasowe wstrzymanie lub mogą uniemożliwić dostęp do treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji lub mogą mieć wpływ na funkcjonalność usług lub aplikacji dostępnych z wykorzystaniem Usługi. Środki zarządzania ruchem nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych, ani nie wpływają na prywatność Abonenta, o ile nie jest to niezbędne i proporcjonalne do osiągnięcia opisanych powyżej celów.*

11. *Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym Terminalu z Usługi oraz z oferowanych przez Operatora innych usług niewchodzących w zakres Usługi lub niebędących Usługami Dodatkowymi, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług, może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego Abonenta.*
12. *Stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi, a wykonaniem opisanym w ust. 3 - 11 powyżej, ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, stanowią nienależyte wykonanie Umowy Abonenckiej zawartej z konsumentem.*
13. *W przypadkach stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi, a wykonaniem opisanym w ust. 3 - 11 powyżej, Abonentowi będącemu konsumentem przysługują środki ochrony prawnej opisane w § 18 oraz § 17 ust.11 niniejszego Regulaminu.*

2/ W § 3 usuwa się ust. 31 (w całości).

3/ W § 17 po ust. 10 dodaje się ust. 11 o następującej treści:

11. *W przypadku, o którym mowa jest w §2<sup>1</sup> ust. 13 powyżej, Abonentowi będącemu konsumentem przysługują także środki ochrony prawnej niewymienione w niniejszym Regulaminie, określone w przepisach prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego. Obejmują one między innymi prawo żądania naprawienia szkody, zapłaty kary umownej (jeśli została ona zastrzeżona w Umowie Abonenckiej), prawo żądania wykonania Umowy Abonenckiej lub prawo do odstąpienia od Umowy Abonenckiej (w razie zwłoki w wykonaniu Umowy Abonenckiej).*

4/ Postanowienia § 2<sup>1</sup> ust. 12 Regulaminu mają zastosowanie wyłącznie do Umów Abonenckich zawartych lub przedłużonych po dniu 29 listopada 2015 r.

### **Cennik Usługi Multimedia Internet Multimedia Polska Biznes S.A.**

Operator wprowadza maksymalną szybkość transferu dla następujących Pakietów Internet:

Pakiet LAN + maksymalna szybkość transferu 2048/2048kbps

Pakiet BLOK maksymalna szybkość transferu 2048/2048 kbps

Pakiet RADIO maksymalna szybkość transferu 2048/2048 kbps

MINIMALNA, ZWYKLE DOSTĘPNA ORAZ MAKSYMALNA PRĘDKOŚĆ POBIERANIA I WYSYŁANIA DANYCH  
DLA PAKIETÓW Internet <sup>1), 2)</sup>

Pakiet	Pobieranie / Wysyłanie Danych			
	Minimalna	Zwykłe dostępna		Maksymalna
	Procent	Procent	Dostępność	Procent
Dowolny	40%	70%	80%	100%

<sup>1)</sup> Podane parametry mają zastosowanie, o ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej.

<sup>2)</sup> Podane parametry nie dotyczą Abonentów Pakietów Biznes Internet Premium +.