

## REGULAMIN SZCZEGÓŁOWY ŚWIADCZENIA USŁUG DOSTĘPU DO INTERNETU MOBILNEGO PRZEZ VECTRA S.A.

### 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1. Niniejszy Regulamin Szczegółowy Świadczenia Usługi Dostępu do Internetu Mobilnego przez VECTRA S.A., dalej zwany „Regulaminem Szczegółowym”, określa szczegółowe zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych w zakresie mobilnego dostępu do Internetu przez spółkę VECTRA S.A. z siedzibą w Gdyni 81-525, przy Al. Zwycięstwa 253, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Gdańsk- Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000089460, NIP: 586-20-40-690, kapitał zakładowy – 331.682.590,00 zł, w całości wpłacony, zwany dalej „Dostawcą Usług”.
- 1.2. Niniejszy Regulamin Szczegółowy stanowi regulamin świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego w zakresie dotyczącym świadczenia usług telekomunikacyjnych.
- 1.3. Pojęcia pisane wielką literą i niezdefiniowane w niniejszym Regulaminie Szczegółowym mają znaczenie określone w „Regulaminie świadczenia Usług przez Vectra S.A.”, zwanym dalej „Regulaminem”.
- 1.4. Odniesienia do Umowy dotyczą Umowy w zakresie Usługi Dostępu do Internetu Mobilnego.

### 2. DEFINICJE

Użyte w niniejszym Regulaminie Szczegółowym pojęcia oznaczają:

**HASŁO** – poufny ciąg znaków dostępny wyłącznie dla Abonenta i umożliwiający jego identyfikację dla potrzeb skorzystania z usług wykonywanych przez Obsługę Klienta, jak również w celu dokonywania przez Abonenta innych czynności związanych z Umową.

**KARTA SIM/USIM** – karta z mikroprocesorem, stanowiąca własność Dostawcy Usług, przekazana Abonentowi przez Dostawcę Usług, spełniająca wymagania Sieci oraz warunki określone w specyfikacji technicznej dla Karty SIM/USIM, umożliwiająca dostęp do Usług świadczonych przez Dostawcę Usług, z którą związane są: Numer MSISDN, osobisty numer identyfikacyjny – Kod PIN, i kod odblokowujący – Kod PUK.

**KOD PIN** (osobisty numer identyfikacji) – osobisty kod cyfrowy zapewniający Abonentowi możliwość jednoznacznego zidentyfikowania się przy dostępie do Usług.

**KOD PUK** (osobisty szyfr odblokowujący) – osobisty kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN.

**MODEM** – urządzenie elektroniczne umożliwiające za pośrednictwem Karty SIM/USIM korzystanie z usług świadczonych przez Dostawcę Usług, posiadające odpowiedni dokument lub oznaczenie zgodności z obowiązującymi przepisami prawa, dopuszczony do pracy w Sieci.

**NUMER MSISDN** – numer Abonenta Sieci przypisany do Karty SIM/USIM.

**OPERATOR KRAJOWY** – operator sieci telekomunikacyjnej zlokalizowanej i działającej w granicach Rzeczypospolitej Polskiej inny niż Dostawca Usług.

**URZĄDZENIA FCT** – urządzenia umożliwiające dostęp do sieci telekomunikacyjnej lub realizowanie połączeń za pomocą urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie.

**USŁUGA DOSTĘPU DO INTERNETU MOBILNEGO** – usługa telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego świadczona Abonentowi przez Dostawcę Usług, polegająca na udostępnieniu Abonentowi możliwości korzystania z usługi telekomunikacyjnej bezprzewodowego dostępu do sieci Internet.

### 3. ZAKRES USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU MOBILNEGO

- 3.1. W ramach Opłaty Abonamentowej i w obszarze zasięgu usługi na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej, Abonent otrzymuje dostęp do sieci Internet o określonym w Cenniku limicie transmisji danych od i do swojego Sprzętu Odbiorczego.
- 3.2. Wyłączone jest korzystanie z Usługi Dostępu do Internetu Mobilnego w oparciu o infrastrukturę innych Operatorów Krajowych.
- 3.3. W celu korzystania z Usługi Dostępu do Internetu Mobilnego, Abonent ma prawo do korzystania z Modemu udostępnionego przez Dostawcę Usług lub z Modemu własnego.
- 3.4. Dostawca Usług udostępnia usługi transmisji danych w technologiach transmisji danych UMTS/ HSDPA/ LTE. Szczegółowe informacje na temat zasięgu UMTS/ HSDPA/LTE można uzyskać na Stronie WWW i/lub w Biurze Obsługi Klienta i/lub Centrum Obsługi Klienta, których dane kontaktowe dostępne są na Stronie WWW Dostawcy Usług.
- 3.5. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do zmiany sposobu technologii dostarczania Usługi, która nie spowoduje pogorszenia jej parametrów, co nie stanowi zmiany Warunków Umowy. W miarę możliwości Dostawca Usług poinformuje Abonenta o ww. zmianach wysyłając powiadomienie na adres konta poczty elektronicznej Abonenta przydzielony przez Dostawcę Usług lub inny adres konta poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta.
- 3.6. Limit dostępnego transferu danych można sprawdzić telefonując do Centrum Obsługi Klienta lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta. Dostawca Usług będzie wysyłał krótkie wiadomości tekstowe (sms) o stopniowym wyczerpaniu pakietu

transmisji danych, w tym także o całkowitym wyczerpaniu możliwości transferu na koncie Abonenta.

- 3.7. Niewykorzystany w Okresie Rozliczeniowym limit dostępnego transferu danych przechodzi wyłącznie na następujący bezpośrednio po nim jeden Okres Rozliczeniowy.
- 3.8. Szacunkowa maksymalna prędkość przesyłania danych w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 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 („Rozporządzenie o otwartym internecie”) – zwana Szacunkową Prędkością Maksymalną – jest mierzona dla bezpośredniego połączenia Sprzętu Odbiorczego ze stacją nadawczo-odbiorczą poprzez Modem i wynosi 50 Mb/s dla prędkości pobierania danych i 10 Mb/s dla prędkości wysyłania danych. Cennik, Umowa, Regulamin Promocji lub inny regulamin Dostawcy Usług mogą określać inną wartość Szacunkowej Prędkości Maksymalnej w rozumieniu Rozporządzenia o otwartym internecie. Osiągnięcie Szacunkowej Maksymalnej Prędkości wskazanej powyżej wymaga korzystania z transmisji danych w technologii LTE i może nie być możliwe poza Siecią Dostawcy Usług.
- 3.9. Dostawca Usług stosuje środki zarządzania ruchem w Sieci, które co do zasady nie mają wpływu na jakość treści, aplikacji i usług dostępnych w ramach Usługi Dostępu do Internetu Mobilnego, prywatność Abonentów i ochronę ich danych osobowych. Zastosowane środki w szczególności nie blokują, nie spowalniają, nie zmieniają, nie ograniczają, nie pogarszają jakości ani nie faworyzują określonych treści, aplikacji lub usług lub szczególnych ich kategorii, ani też nie ingerują w nie.
- 3.10. W szczególnych przypadkach, wskazanych niżej, Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do zastosowania szczególnych środków zarządzania ruchem, mogących wpłynąć na jakość usług dostępnych w ramach Usługi Dostępu do Internetu Mobilnego, prywatność Abonentów i ochronę ich danych osobowych. Dostawca Usług stosuje szczególne środki zarządzania ruchem jedynie w przypadku i w celu:
  - a. pozostawiania w zgodności z przepisami prawa, którym podlega Dostawca Usług lub ze zgodnymi z prawem środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawnych, w tym orzeczeń sądowych lub decyzji organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami,
  - b. utrzymania integralności i bezpieczeństwa Sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz Urządzeń Abonenckich i Sprzętu Odbiorczego,
  - c. zapobiegania groźącym przeciążeniom Sieci oraz łagodzeniu skutków wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci (np. Awarie), z zapewnieniem równego traktowania poszczególnych treści, aplikacji i usług, ich rodzajów oraz rodzajów transferu danych.

Szczególne środki zarządzania ruchem Dostawca Usług stosuje jedynie tak długo, jak jest to konieczne dla realizacji celów, którym te środki służą.
- 3.11. Stosowane przez Dostawcę Usług szczególne środki zarządzania ruchem, w przypadku ich zastosowania, mogą wpłynąć na jakość Usługi Dostępu do Internetu Mobilnego w ten sposób, że mogą oddziaływać na ogólne parametry jakości (np. prędkości pobierania i wysyłania danych) w ramach Usługi Dostępu do Internetu Mobilnego, jak również na funkcjonalność konkretnych rodzajów usług lub aplikacji dostępnych z wykorzystaniem Usługi Dostępu do Internetu Mobilnego (np. transmisja wideo, transmisja wideo w technologii HD, usługi P2P, VoIP) przy jednoczesnym zapewnieniu równego traktowania rodzajów transferu danych. Wymienione powyżej szczególne środki zarządzania ruchem co do zasady nie wpływają na prywatność Abonentów oraz ochronę ich danych osobowych, chyba że ograniczenie prywatności i związane z tym przetwarzanie danych osobowych jest niezbędne w celu ustalenia przyczyn lub usunięcia skutków przypadków wyszczególnionych w pkt. 3.10 lit. a-c.
- 3.12. Limity dostępnego transferu pobierania i wysyłania danych wynikające i związane z wykupionymi przez Abonenta Pakietami Usługi Dostępu do Internetu Mobilnego mają istotny wpływ na działanie Usługi Dostępu do Internetu Mobilnego, a w szczególności na korzystanie z treści, aplikacji i usług dostępnych za jej pośrednictwem. Skutkiem osiągnięcia limitu dostępnego transferu jest istotne obniżenie prędkości transmisji danych, pozwalające na korzystanie z Usługi Dostępu do Internetu Mobilnego w sposób ograniczony, tylko w zakresie treści, aplikacji i usług posiadających bardzo minimalne wymagania dotyczące prędkości pobierania i wysyłania danych. W praktyce może to oznaczać np. możliwość wyświetlania jedynie bardzo prostych stron www, korzystania z prostych komunikatorów czy wysyłania krótkich wiadomości poczty elektronicznej bez załączników.
- 3.13. Na Usługę Dostępu do Internetu Mobilnego, oprócz prędkości pobierania i wysyłania danych, wynikających z Umowy zawartej z Abonentem, mogą w praktyce wpływać inne parametry, takie jak: opóźnienia, wahanie opóźnień oraz utraty pakietów transmisji danych. Parametry wskazane w zdaniu poprzednim są nierozdzielnie związane i wynikają z technologii przesyłania danych cyfrowych, w tym w sieciach komórkowych. Wymienione w zdaniu pierwszym parametry mogą wpływać na jakość dostępu do treści, aplikacji i usług. Rodzaj tego wpływu będzie zależał od kategorii i specyfiki poszczególnych treści, aplikacji i usług. Na przykład na jakość połączenia w grach internetowych i rozmowach głosowych online w głównej mierze wpływa opóźnienie i wahanie opóźnienia pakietów, podczas gdy na usługę strumieniowania danych (np. serwisy z treściami wideo) w głównej mierze ma wpływ prędkość pobierania danych. Pogorszenie innych parametrów może na przykład powodować zacięcia i przerwy w grach, przerywanie i opóźnienia głosu w komunikacji głosowej oraz przerywanie odtwarzania treści wideo.

- 3.14. Oprócz Usługi Dostępu do Internetu Mobilnego Dostawca Usług może oferować usługi niebędące Usługą Dostępu do Internetu Mobilnego, zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja taka jest niezbędna do spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji (tzw. usługi specjalistyczne). Dostawca Usług jest zobowiązany do zapewnienia, aby przepustowość Sieci była wystarczająca do świadczenia usług specjalistycznych oprócz Usługi Dostępu do Internetu Mobilnego oraz, żeby świadczenie usług specjalistycznych nie wpływało co do zasady na ogólną jakość Usługi Dostępu do Internetu Mobilnego.
- 3.15. W przypadku wystąpienia sytuacji, w których konieczne jest zastosowanie szczególnych środków zarządzania ruchem (opisanych w punkcie 3.10) świadczenie usług specjalistycznych może wyjątkowo wpływać na jakość Usługi Dostępu do Internetu Mobilnego poprzez obniżenie jej parametrów, przy jednoczesnym zachowaniu zasady równego traktowania treści, aplikacji i usług oraz ich poszczególnych kategorii. Szczegółowe informacje dotyczące praktycznego wpływu usług specjalistycznych na Usługę Dostępu do Internetu Mobilnego zawarte są w regulaminach szczegółowych poszczególnych usług specjalistycznych.
- 3.16. Wskazywane przez Dostawcę Usług Szacunkowe Prędkości Maksymalne (pobierania i wysyłania danych) zostały ustalone przez Dostawcę Usług, na podstawie systemu monitorowania Usługi Dostępu do Internetu Mobilnego w korzystnym środowisku (lokalizacja, sprzęt, oprogramowanie, inne warunki zewnętrzne, wewnętrzne). Dostawca Usług zaznacza, że na prędkości wpływa wiele różnego rodzaju niezależnych grup czynników wynikających z naturalnych i technicznych uwarunkowań architektury technologii komórkowej i internetowej związanej z przesyłaniem sygnału oraz danych w sieci internetowej. W dalszej części Regulaminu Szczegółowego zostały pogrupowane i przedstawione te czynniki. Z uwagi na powyższe, w bardzo wielu przypadkach osiągnięcie Szacunkowej Prędkości Maksymalnej może nie być możliwe.
- 3.17. Oprócz czynników uzależnionych od Dostawcy Usług, a wynikających z zarządzania Siecią na rzeczywiste parametry prędkości oraz na inne parametry (określone w punkcie 3.13) uzyskiwane przez Abonenta dla Usługi Dostępu do Internetu Mobilnego, ale także dla poszczególnych treści, aplikacji i usług dostępnych w ramach Usługi Dostępu do Internetu Mobilnego, w praktyce mogą mieć wpływ także czynniki, na które Dostawca Usług nie ma wpływu. Przede wszystkim będą to czynniki zależne od poszczególnych, indywidualnych dostawców (innych niż Dostawca Usług) tych treści, aplikacji i usług występujące na ich serwerach.
- 3.18. Na wartość parametrów prędkości oraz innych parametrów mogą w szczególności wpływać uwarunkowania fizyczne związane z Sprzętem Odbiorczym (np. technologia w której działa Sprzęt Odbiorczy i zgodność Sprzętu Odbiorczego z tymi standardami technologicznymi, czułość Sprzętu i siła odbieranego/wysyłanego sygnału, pasma radiowe - w tym możliwość ich agregacji, zainstalowane oprogramowanie typu antywirus, firewall lub ogólna wydajność programowa i sprzętowa) oraz z warunkami lokalizacji tego Sprzętu (np. warunki atmosferyczne, odległość od stacji bazowej, aktualne obciążenie danej stacji nadawczo odbiorczej, zakłócenia innych urządzeń wykorzystujących łączność radiową lub emitujących silne pole elektromagnetyczne, czynniki związane z przeszkodami fizycznymi w przypadku łączności bezprzewodowej - budowle, budynki, ściany, stropy czy stałe elementy krajobrazu).
- 3.19. Poza ogólnymi uwarunkowaniami dla technologii bezprzewodowego przesyłu danych, wymienionymi w punkcie poprzedzającym, prędkości, a także inne parametry (głównie opóźnienia), dla połączeń realizowanych w technologii bezprzewodowej mogą być ograniczane przez szczegółową charakterystykę standardów łączności bezprzewodowej poszczególnych generacji (np. standardy GPRS, EGPRS - EDGE, WCDMA - UMTS, HSPA HSDPA, HSUPA, HSPA+, LTE).
- 3.20. Na parametry dotyczące prędkości i na inne parametry mogą mieć wpływ takie czynniki jak pora korzystania z Usługi Dostępu do Internetu Mobilnego związana z obciążeniem sieci i ogólną ilością aktywnych użytkowników internetu. Podobnym czynnikiem mogą być 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 oraz obciążenie danej stacji nadawczo-odbiorczej (np. w związku ze zwiększoną ilością użytkowników w danym obszarze geograficznym obsługiwanych przez jedną stację).
- 3.21. Wpływ na prędkości i inne parametry Usługi Dostępu do Internetu Mobilnego oraz poszczególnych treści, aplikacji i usług dostępnych za pośrednictwem Usługi Dostępu do Internetu Mobilnego ma wybrany przez Abonenta sposób wykorzystania Usługi. 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.
- 3.22. 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 Dostawca Usług 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).
- 3.23. Nawet znaczne odstępstwa od Szacunkowych Maksymalnych Prędkości pobierania i wysyłania danych co do zasady nie powodują pozbawienia prawa do uzyskania dostępu do danych informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranego Sprzętu Odbiorczego, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub dostawcy usług, czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści, aplikacji lub usług. Takie ograniczenie lub pozbawienie praw może występować tylko w przypadku spadku prędkości do bardzo niskich wartości (w tym w razie osiągnięcia limitu transferu), w przypadku Awarii urządzeń i/lub Sieci Dostawcy Usług, czy innych podmiotów lub gdy indywidualny dostawca treści, aplikacji lub usług (inny niż Dostawca Usług) uzależnił na podstawie osobnych warunków - ze względów formalnych lub technologicznych - uzyskanie praw określonych powyżej od osiągnięcia określonych przez niego w tych warunkach prędkości (np. uzależnienie dostępu do serwera gier od uzyskania odpowiednich wartości prędkości).
- 3.24. Znaczne odstępstwa od wymienionych w poprzednim punkcie prędkości mogą wpływać na jakość dostępu do danych, informacji i treści, jakość ich rozpowszechniania, jakość działania aplikacji lub usług oraz jakość udostępniania, głównie poprzez wydłużenie czasu dostępu i pogorszenie ogólnej jakości innych parametrów, w tym zastrzeżeniem, że taka sytuacja może mieć miejsce głównie jeśli dostawca treści, aplikacji lub usług (inny niż Dostawca Usług) przewidział minimalne wymagania dotyczące prędkości na poziomie wyższym niż prędkości uzyskiwane w wyniku wystąpienia znacznych odstępstw od prędkości wymienionych w zdaniu pierwszym (np. uzależnienie jakości dostępu do treści wideo od odpowiedniego poziomu prędkości).
- 3.25. W przypadku stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi Dostępu do Internetu Mobilnego pod względem prędkości a wykonaniem zgodnie z warunkami przyjętymi w Umowie i jej Warunkach, w tym w Regulaminie oraz w Regulaminie Szczegółowym, lub w przypadku stałych i regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem pod względem innych parametrów a wykonaniem zgodnym z powszechnie osiąganą dla danych kategorii treści, aplikacji i usług wartością tych innych parametrów Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w trybie zgodnym z zapisami Regulaminu (pkt. 8.1-8.17). Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego dalsze spory cywilnoprawne pomiędzy Abonentem będącym konsumentem a Dostawcą Usług mogą być prowadzone zgodnie z zasadą określoną w punkcie 8.15 Regulaminu. Poza powyższym Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym przed sądem powszechnym. W ramach wymienionych powyżej środków prawnych Abonentowi przysługuje roszczenie o przywrócenie świadczenia Usługi Internetu w oparciu o parametry zgodne z Warunkami Umowy, roszczenie o zwrot opłat (zgodnie z pkt. 11.5 Regulaminu) oraz o odszkodowanie (zgodnie z pkt. 11.4 Regulaminu). Wyjątkowo, w sytuacji gdy Dostawca Usług nie jest w stanie przywrócić świadczenia Usługi zgodnego z Warunkami Umowy lub powszechnie przyjętymi innymi parametrami dla określonych kategorii treści, aplikacji i usług, Abonent może wystąpić z roszczeniem o rozwiązanie Umowy za porozumieniem stron ze względu na te szczególne okoliczności. Dostawca Usług każdorazowo podejmuje decyzję wobec zgłoszonych roszczeń indywidualnie, w oparciu o stan faktyczny i prawny w ramach postępowania, którego tryb został określony szczegółowo w Regulaminie.
- 3.26. W przypadku dokonywania przez Abonenta pomiaru prędkości Dostawca Usług rekomenduje aby pomiar ten dla swojej dokładności i wiarygodności przeprowadzony był przy łącznym spełnieniu następujących warunków:
- o pomiaru dokonuje się na Sprzęcie Odbiorczym podłączonym bezpośrednio do Modemu,
  - o na Sprzęcie Odbiorczym, na którym dokonywany jest pomiar, nie powinny działać w momencie dokonywania pomiaru żadne programy lub usługi systemowe (np. svchost.exe dla systemu Windows) wykorzystujące Usługę Dostępu do Internetu Mobilnego,
  - o na Sprzęcie Odbiorczym powinny być wyłączone wszelkie programy, usługi, sterowniki, które dodatkowo filtrują, skanują, optymalizują czy przekierowują pakiety danych (np. antywirus, zapora internetowa, oprogramowanie typu VPN i podobne),
  - o Sprzęt Odbiorczy powinien być wolny od złośliwego oprogramowania (np. trojany, wirusy),
  - o interfejs sieciowy Sprzętu Odbiorczego, na którym dokonywany jest pomiar, powinien mieć zainstalowane oficjalne i aktualne sterowniki w stabilnej wersji i mieć parametry umożliwiające uzyskanie prędkości zgodnych z Umową lub Regulaminem Szczegółowym,
  - o Modem, poprzez który świadczona jest Usługa, powinien mieć zainstalowane na Sprzęcie Odbiorczym oficjalne i aktualne sterowniki,
  - o konfiguracja sprzętowa oraz programowa Sprzętu Odbiorczego powinna spełniać minimalne wymagania wydajnościowe związane z możliwością pobierania oraz wysyłania danych o wartościach zgodnych z Umową lub Regulaminem Szczegółowym,
  - o Sprzęt Odbiorczy, na którym dokonywany jest pomiar powinien być jedynym Sprzętem korzystającym z Usługi - nie powinien wykorzystywać funkcji udostępniania internetu,
  - o w razie wykorzystywania do pomiaru przeglądarki stron www, przeglądarka nie powinna mieć otwartych żadnych innych kart oprócz narzędzia pomiarowego oraz powinna mieć wyłączone wszystkie dodatki, które mogą generować ruch lub filtrować pakiety danych,
  - o do pomiaru Abonent powinien wybrać najbliższe geograficznie Sprzętom Odbiorczemu narzędzie, eliminujące ryzyko wystąpienia zewnętrznych, niezależnych od Dostawcy Usług, czynników wpływających w sposób istotny na parametry prędkości oraz inne parametry Usługi Dostępu do Internetu Mobilnego,
  - o Abonent dokonując pomiaru Szacunkowej Maksymalnej Prędkości powinien w ramach posiadanej wiedzy ograniczyć do minimum czynniki mające niezależny od Dostawcy Usług, negatywny wpływ na osiągnięcie Szacunkowej Maksymalnej Prędkości, opisane w punktach 3.16-3.22.
- Spełnienie niektórych z powyższych warunków może wymagać od Abonenta zaawansowanej wiedzy technicznej i narażać na ryzyko braku umiejętności przywrócenia ustawień systemowych do pierwotnego - bezpiecznego czy zgodnego z oczekiwaniami Abonenta stanu. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za negatywne skutki samodzielnego dokonywania przez Abonenta zmian ustawień systemowych celem wykonania pomiaru prędkości.
- 3.27. Dostawca Usług informuje, że zasadniczo wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienia w ich przesyłaniu pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług, aplikacji i treści. Zgodnie z dokumentami Komisji Europejskiej, aktualnymi na dzień publikacji tych zapisów, 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: 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 czasu rzeczywistego – 2 Mb/s pobierania i 1,5 Mb/s wysyłania, opóźnienie 30 ms. Dostawca Usług wskazuje, że 1 GB transmisji danych szacunkowo wystarcza na 100 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 480p z prędkością 1,3 Mb/s albo 40 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 720p z prędkością 3,3 Mb/s albo 7 godzin pobierania plików audio w formacie mp3. Podane wyżej informacje to dane orientacyjne, mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju usługi (w tym m.in. stosowanego poziomu kompresji plików) oraz wraz z rozwojem technologii i standardów.

- 3.28. Szczegółowe wyjaśnienia dotyczące: charakterystyki poszczególnych usług i ich rodzajów; technologii i standardów przesyłu danych w sieciach komórkowych; wpływu różnego rodzaju czynników na parametry prędkości i inne parametry Usługi Dostępu do Internetu Mobilnego; sposoby i wymagania oraz wytyczne dotyczące dokonywania przez Abonenta pomiarów parametrów Usługi Dostępu do Internetu Mobilnego – dostępne są na Stronie WWW Dostawcy Usług.

#### 4. ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG

- 4.1. Dostawca Usług, niezależnie od postanowień Regulaminu, nie ponosi odpowiedzialności za:
- nieprawidłowe funkcjonowanie dostarczonego wraz z Modemem oprogramowania, jeśli jego instalacja i użytkowanie nie przebiegała zgodnie z zaleceniami producenta lub instrukcjami Dostawcy Usług;
  - za treści przekazywane podczas korzystania z Usługi Dostępu do Internetu Mobilnego;
  - za blokadę świadczonych Usług Dostępu do Internetu Mobilnego lub utratę informacji będącą skutkiem rozprzestrzeniania się wirusa dostarczonego do Urządzenia Abonenta, na skutek połączenia Urządzenia Abonenta z siecią Internet;
  - następstwa udostępnienia Kodu PIN osobom trzecim;
  - utratę limitu danych pozostałych do wykorzystania w ramach dotychczasowej Karty SIM/USIM w przypadku jej kradzieży, zniszczenia, uszkodzenia, zagubienia lub utraty w inny sposób;
  - zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Abonenta, znajdujących się w Modemie oraz urządzeniach do niego przyłączonych;
  - szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta zabezpieczeń danych oraz oprogramowania Modemu oraz urządzeń do niego przyłączonych.
- 4.2. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usługi Telekomunikacyjnej Dostępu do Internetu Mobilnego wynikające z nieosiągnięcia parametrów technicznych zgodnych ze standardami ETSI przez Modem używany przez Abonenta, który nie posiada znaku zgodności z zasadniczymi wymaganiami oraz nie obsługuje poszczególnych rodzajów usług telekomunikacyjnych.

#### 5. PRAWA I OBOWIĄZKI ABONENTA

- 5.1. Niezależnie od postanowień Regulaminu, naruszeniem warunków Umowy jest:
- podjęcie jakichkolwiek działań powodujących albo mogących powodować zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do Sieci;
  - kierowanie do Sieci lub sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych przy użyciu Karty SIM/USIM Abonenta, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Dostawcy Usług. Stosowanie Urządzeń FCT, w których wykorzystywane będą Karty SIM/USIM działające w Sieci, wymaga uzyskania od Dostawcy Usług uprzedniej pisemnej zgody.
- 5.2. Abonent zobowiązany jest do chronienia Karty SIM/USIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub utratą w inny sposób. Abonent odpowiada za skutki wynikające z używania Karty SIM/USIM przez osoby trzecie lub korzystanie przez osoby trzecie z uprawnień określonych w Umowie, Regulaminie, Regulaminie Szczegółowym lub odrębnym regulaminie Usług Dodatkowych oraz skutki powstałe w związku ze znajomością przez osoby trzecie Kodu PIN, Kodu PUK albo Hasła.
- 5.3. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie telefonicznie poinformować Dostawcę Usług w Biurze Obsługi Klienta lub poprzez Centrum Obsługi Klienta o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób Karty SIM/USIM.
- 5.4. Dostawca Usług po przyjęciu informacji od Abonenta niezwłocznie blokuje Kartę SIM/USIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z usług świadczonych przez Dostawcę Usług, nie przerywając naliczania Opłaty Abonamentowej.
- 5.5. Abonent zobowiązuje się potwierdzić fakt zagubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM/USIM, najpóźniej w terminie 5 dni od daty zgłoszenia zgodnie z pkt. 5.3, w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej za pośrednictwem dostępnych Abonentowi Kanałów Kontakt. Powyższe potwierdzenie jest równoznaczne z wnioskiem Abonenta o wydanie kolejnej Karty SIM/USIM.
- 5.6. W przypadku braku potwierdzenia przez Abonenta faktu zagubienia lub kradzieży Karty SIM/USIM w terminie określonym w pkt. 5.5 Dostawca Usług zastrzega sobie prawo odblokowania Karty SIM/USIM, umożliwiając tym samym korzystanie z Usługi Dostępu do Internetu Mobilnego.

- 5.7. Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność za skutki, w tym opłaty, wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej, skradzionej lub utraconej w inny sposób Karty SIM/USIM:
- do momentu zgłoszenia tego faktu Dostawcy Usług, zgodnie z pkt 5.3, oraz
  - po terminie, w którym Abonent zobowiązany był dokonać potwierdzenia określonego w pkt 5.5, jeżeli tego obowiązku nie wykonał.
- 5.8. W terminie 7 dni od dnia poinformowania Dostawcy Usług przez Abonenta, Dostawca Usług wydaje kolejną Kartę SIM/USIM bez zachowania dotychczasowego Numeru MSISDN. Wydanie Abonentowi kolejnej Karty SIM/USIM następuje poprzez jej wysłanie na adres Abonenta wskazany w Umowie. Za wydanie kolejnej Karty SIM/USIM Dostawcy Usług przysługuje prawo naliczenia opłaty w wysokości przewidzianej w Cenniku.
- 5.9. Za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM/USIM powodowane niezgłoszeniem lub niepotwierdzeniem tych faktów do Biura Obsługi Klienta wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.
- 5.10. Abonent powinien używać wyłącznie Modemów spełniających wymagania Sieci.

- 5.11. Abonent jest zobowiązany do współpracy z Dostawcą Usług w celu przeciwdziałania, wykrywania i eliminowania nadużyć oraz naruszeń prawa popełnionych przy pomocy infrastruktury telekomunikacyjnej wykorzystywanej do świadczenia Usługi, w szczególności rozsyłania niezamówionej informacji handlowej w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204, ze zm.), wirusów, oprogramowania uznanego za niebezpieczne, skanowania portów, włamań do systemów informatycznych, ataków typu DoS i DDoS.
- 5.12. Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność związaną z ujawnieniem innym osobom swojego Kodu PIN.

#### 6. ZOBOWIĄZANIA DOSTAWCY USŁUG

- 6.1. Dostawca Usług zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Abonenta Usługi Dostępu do Internetu Mobilnego oraz Usług Dodatkowych na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie Szczegółowym, Regulaminie oraz odrębnym regulaminie Usług Dodatkowych.
- 6.2. Karta SIM/USIM wydana Abonentowi stanowi własność Dostawcy Usług w okresie świadczenia Usługi. W chwili rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy karta SIM zostanie automatycznie zablokowana.
- 6.3. Numer MSISDN może być zmieniony przez Dostawcę Usług z ważnych przyczyn technicznych oraz w razie zmiany właściwych przepisów prawa. Zmiana Numeru MSISDN w takim przypadku skutkuje wydaniem kolejnej Karty SIM/USIM bez utraty limitu danych pozostałych do wykorzystania w ramach dotychczasowej Karty SIM/USIM. O terminie zmiany Numeru MSISDN Abonenta z przyczyn zależnych od Dostawcy Usług Dostawca Usług powiadomi Abonenta przed zmianą numeru MSISDN nie później niż na 30 (trzydzieści) dni przed wprowadzeniem zmiany.
- 6.4. Wymiana Karty SIM/USIM z przyczyn zależnych od Dostawcy Usług następuje na koszt Dostawcy Usług.

#### 7. RACHUNEK TELEKOMUNIKACYJNY

Niezależnie od postanowień Regulaminu, pierwszy rachunek/faktura wystawiony po dacie zawarcia Umowy może obejmować dłuższy okres niż Okres Rozliczeniowy, nie dłuższy jednak niż dwa Okresy Rozliczeniowe.

#### 8. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 8.1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem Szczegółowym mają zastosowanie odpowiednie postanowienia Regulaminu, przepisy Kodeksu Cywilnego oraz przepisy regulujące działalność w dziedzinie telekomunikacji.
- 8.2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 listopada 2012 r. i uwzględnia zmiany wchodzące w życie:
- z dniem 21 maja 2013 r. dla Umów zawieranych po 21 maja 2013 r. oraz 21 czerwca 2013 r. dla Umów zawartych do 21 maja 2013 r.
  - z dniem 15 lipca 2013 r. dla Umów zawieranych po 15 lipca 2013 r. oraz 1 września 2013 r. dla Umów zawartych do 15 lipca 2013 r.
  - z dniem 17 kwietnia 2014 roku dla Umów zawieranych po 17 kwietnia 2014 r. Dla Umów zawartych przed 17 kwietnia 2014 r. informację o dacie wejścia w życie Regulaminu określono szczegółowo w odrębnie kierowanej przez Vectra S.A. korespondencji imiennej.
  - z dniem 1 grudnia 2016 r. dla Umów zawieranych od 1 grudnia 2016 roku oraz 1 stycznia 2017 r. dla umów zawartych przed 1 grudnia 2016 r. Informację o zakresie zmian do Regulaminu dla Umów zawartych przed 1 grudnia 2016 r. podano do publicznej wiadomości z początkiem grudnia 2016 r. zgodnie z trybem przewidzianym w artykułe 60a ust. 3a ustawy Prawo telekomunikacyjne.
  - z dniem 12 grudnia 2018 roku, wynikające z ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o zmianie ustawy prawo telekomunikacyjne oraz niektórych innych ustaw.