

Warunki Jakości Usług Enter T&T

1. Wstępny/średni czas oczekiwania na Przyłączenie wynosi do 30 dni od dnia podpisania Umowy.
2. Dostawca zastrzega sobie prawo do przerw w świadczeniu Usługi, nie dłuższych jednorazowo niż 30 minut, spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych lub modernizacyjnych, nie więcej jednak niż 4 godzin w kwartale. Przerwy te nie będą traktowane jako Awaria. Dostawca poinformuje Abonenta o planowanych pracach, z wyprzedzeniem nie mniejszym niż 2 dni, za pośrednictwem Serwisu Internetowego Dostawcy.
3. Dostawca zobowiązuje się świadczyć Usługi z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych. W przypadku, w którym Umowa obejmuje dostarczenie rzeczy, w tym Sprzętu – dostawca zobowiązany jest dostarczyć je Abonentowi w stanie wolnym od wad. Usługa Główna jest świadczona przez całą dobę, z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w Dokumentach Abonenckich.
4. Dostawca deklaruje następujące, minimalne parametry dotyczące jakości Usług:
 - a. usuwanie ponad 90% przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Usług w ciągu 8 godzin od uzyskania o nich informacji przez Dostawcę
 - b. czas oczekiwania na połączenie z Biurem Obsługi Klienta w godzinach jego pracy średnio nie wyższy niż 20 minut;
 - c. liczbę reklamacji poprawności faktur na 100 Abonentów w ciągu jednego miesiąca nie wyższą niż 3;
 - d. liczbę uszkodzeń Sieci na 1000 łączy w ciągu jednego miesiąca nie wyższą niż 10;
 - e. opóźnienie w ramach Usługi dostępu do Internetu nie wyższe niż 100 ms;
 - f. liczbę połączeń telefonicznych przerwanych nie niższa niż 10 na 1000 połączeń;
 - g. czas zestawienia połączenia telefonicznego nie dłuższy niż 2 sekundy;
 - h. jakość połączeń telefonicznych w Sieci ruchomej na poziomie nie mniejszym niż 4,3 w skali MOS (ang. Mean Opinion Score, wskaźnik jakości transmisji głosu), mierzonym metodą PESQ (ang. Perceptual Evaluation of Speech Quality, metoda badania jakości usług głosowych) dla 0,1% próbek zgodnych z wzorcem.
5. Dostawca posługuje się następującymi oznaczeniami prędkości dostępu do Internetu stacjonarnego:
 - a. prędkość minimalna: Dostawca zobowiązuje się dostarczać ją Abonentowi w każdym momencie (z wyjątkiem dopuszczalnych przerw w świadczeniu Usług), jest ona równa 50% prędkości maksymalnej;
 - b. prędkość zwykle dostępna: Abonent może jej oczekiwać na poziomie 75% prędkości maksymalnej przez 80% doby;
 - c. prędkość deklarowana: Dostawca posługuje się nią w działalności marketingowej, Cennikach oraz Umowie, jest ona równa prędkości maksymalnej;

d. prędkość maksymalna: Abonent może jej oczekiwać przynajmniej co pewien czas, wyznacza ona górną granicę prędkości osiągalnej w wybranym pakiecie taryfowym.

6. Dostawca posługuje się następującymi oznaczeniami prędkości dostępu do Internetu mobilnego:

a. szacunkowa prędkość maksymalna: jest możliwa do osiągnięcia w przypadku braku lub znacznego ograniczenia ruchu internetowego innych użytkowników Sieci w tej samej lokalizacji, którzy wykorzystują te same zasoby radiowe. Przy czym:

☐ szacunkowa, maksymalna prędkość Internetu, przy braku ruchu internetowego innych użytkowników dla podanej technologii wynosi (pobieranie/wysyłanie):

☐ dla technologii 4G/LT: 40 Mbps/ 30 Mbps;

☐ dla technologii 3G: 7 Mbps/3 Mbps;

☐ dla technologii 2G: 200 kbps/200 kbps;

☐ szacunkowa, maksymalna prędkość Internetu, przy znacznym ograniczeniu ruchu internetowego innych użytkowników dla podanej technologii wynosi (pobieranie /wysyłanie):

☐ dla technologii 4G/LT: 30 Mbps/ 20 Mbps;

☐ dla technologii 3G: 7 Mbps/3 Mbps;

☐ dla technologii 2G: 200 kbps/200 kbps;

b. szacunkowa prędkość deklarowana: Dostawca posługuje się nią w działalności marketingowej, Cennikach oraz Umowie, jest ona równa prędkości maksymalnej.

Wskazane wyżej prędkości Internetu mobilnego są szacunkowymi wartościami maksymalnymi. Rzeczywista, faktyczna prędkość takiego Internetu zależy od szeregu czynników zewnętrznych, takich jak: wykorzystywane Urządzenie/Terminal (w tym jego oprogramowanie, działające aplikacje), wykorzystywana technologia sieciowa, bieżąca siła i jakość sygnału radiowego, odległość od stacji bazowej, czynniki wpływające na propagację fal radiowych (np. konkretne uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne, rodzaj materiałów budowlanych wykorzystanych do konstrukcji budynku, w którym przebywa Abonent), liczebność i aktywność innych użytkowników korzystających z tej samej stacji bazowej. Na niektórych obszarach kraju dostępne są tylko wybrane technologie sieciowe, co oznacza że prędkość Internetu może być różna w zależności od miejsca, w którym Abonent będzie korzystał z Internetu mobilnego. Szacunkowe prędkości dla poszczególnych technologii. próbki zgodnych ze wzorcem. Minimalny oferowany poziom jakości prędkości Internetu mobilnego jest zgodny ze standardem Operatora Sieci.

7. Internet mobilny świadczony jest w trzech technologiach mobilnych: 4G/LTE, 3G albo 2G – rodzaj konkretnie dostępnej technologii zależy od jej dostępności na danym terenie, wykorzystywanego Urządzenia/Terminala, a także jego ustawień. Wszystkie technologie wskazane w zdaniu pierwszym aktywowane są automatycznie. Orientacyjna mapa zasięgu Sieci dla Internetu mobilnego i dostępnych w jej ramach technologii wraz z dodatkowymi informacjami Dostawca udostępnia w Serwisie internetowym Dostawcy.

8. Dostawca może zapewnić Abonentowi bez dodatkowych opłat lepsze parametry świadczonych Usług, zwłaszcza w przypadku rozwoju technologii i modernizacji infrastruktury telekomunikacyjnej. Zapewnienie takich lepszych parametrów świadczonych Usług nie wymaga

zmiany Umowy, zgody Abonenta, jak również jego wcześniejszego powiadomienia i nie uprawnia Abonenta do rozwiązania Umowy

9. Uzupelniające, szczegółowe dane i wyjaśnienia dotyczące jakości Usług Dostawca zapewnia Abonentowi w Serwisie internetowym Dostawcy, a także poprzez Biuro Obsługi Klienta.

10. Dostawca informuje, że odpowiada wobec Abonenta za jakość świadczenia na zasadach określonych Dokumentach Abonenckich, a także na zasadach ogólnych określonych w Kodeksie cywilnym dla niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań z umów wzajemnych (w tym w szczególności w zakresie prawa Abonenta do żądania odszkodowania). Dostawca nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli nieosiągnięcie parametrów świadczonych Usług wynika z ograniczeń Urządzenia/Terminala/Sprzętu określonych w Regulaminie lub dodatkowych Dokumentach Abonenckich, jeżeli nie zostały one dostarczone Abonentowi przez Dostawcę lub – w przypadku Sprzętu - nie zostały zaakceptowane przez Dostawcę jako możliwe do wykorzystania w celu prawidłowego korzystania z Usług.