

**REGULAMIN SZCZEGÓLNY ŚWIADCZENIA  
USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU  
STACJONARNEGO  
(obowiązuje od 14 marca 2026 r.)**

**1. Na czym polega Usługa dostępu do Internetu stacjonarnego?**

- a. Usługa dostępu do Internetu Stacjonarnego umożliwia uzyskanie dostępu do sieci Internet, w stałej lokalizacji, tj. za pomocą Gniazda Abonenckiego w Lokalu. W tym Regulaminie w skrócie nazywamy ją „Usługą”.
- b. Usługa zapewnia możliwość transmisji danych (czyli ich przesyłania i pobierania) w sieci Internet. Nie obejmuje ona natomiast dostępu do żadnych konkretnych treści w Internecie ani do żadnych usług tam świadczonych przez podmioty trzecie.
- c. W ramach niniejszej Usługi nie stosujemy limitów transferu danych. Oznacza to, że nie ma tu ograniczeń w ilości przesyłanych ani pobieranych przez Ciebie danych.

**2. Czy stosujemy jakieś ograniczenia związane z ruchem w Internecie?**

- a. Zasadniczo nie ograniczamy możliwości połączenia się z jakimkolwiek zakończeniami w sieci Internet, a wszystkie transmisje traktujemy równo, bez dyskryminacji, ograniczania, czy ingerencji.
- b. Możemy stosować środki monitorowania ruchu oraz zarządzania nim. Pozwala to na utrzymanie optymalnych warunków dostępu do Internetu (środki te nie są podyktowane względami handlowymi). Środkami takimi są: kolejkiwanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń. Stosujemy je jednak tylko tak długo, jak jest to konieczne. Ich stosowanie w oparciu o zdefiniowane kategorie ruchu dopuszczamy jedynie wtedy, gdy okaże się to nieuniknione z technicznego punktu widzenia.
- c. Zasadniczo, 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. Jednakże wyjątkowo (i jedynie przez niezbędny czas) może to być konieczne, aby:
  - (1) zapewnić zgodność z przepisami prawa lub środkami służącymi ich wykonaniu;
  - (2) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, Usług i Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych;
  - (3) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

- d. Środki zarządzania ruchem wyjątkowo mogą spowodować tymczasowe pogorszenie parametrów Usługi, w tym: wydłużenie opóźnienia, ograniczenie prędkości transmisji danych lub jej tymczasowe wstrzymanie.
- e. Możemy oferować usługi transmisji danych w Sieci, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług (np. VoIP). Nie są to jednak Usługi dostępu do Internetu stacjonarnego. Usługi takie nie wpływają na ogólną dostępność lub jakość naszej Usługi dostępu do Internetu.

**3. Jak przedstawia się jakość i prędkość Twojej Usługi dostępu do Internetu stacjonarnego?**

- a. W warunkach Umowy posługujemy się następującymi prędkościami dostępu do Internetu:
  - (1) Prędkość minimalna – dostarczamy ją w każdym momencie (oczywiście poza dopuszczalnymi przerwami w świadczeniu Usług). Wynosi ona 2% prędkości maksymalnej;
  - (2) Prędkość zwykle dostępna – możesz jej oczekiwać przez nie mniej 50% doby. Wynosi ona 75% prędkości maksymalnej;
  - (3) Prędkość maksymalna – możesz jej oczekiwać co najmniej przez pewien czas (co najmniej raz na dobę). Uzyskanie takiej prędkości jest możliwe w sprzyjających okolicznościach, zwłaszcza przy braku lub niewielkim ruchu innych użytkowników Sieci. Prędkość maksymalna to u nas także prędkość deklarowana – czyli taka, którą posługujemy się w działalności marketingowej (w tym przy określeniu nazw i cen danego pakietu – zwłaszcza reklamach, ale i w Cenniku, czy Regulaminie promocji).
- b. Wskaźniki prędkości wyznaczają prędkość, jaką możesz uzyskać na poziomie Gniazda abonenckiego. Nie uwzględniają one ograniczeń stosowanych przez Ciebie urządzeń, np. routera Wi-Fi, który w zależności od jego parametrów może znacząco zmniejszać faktycznie osiągalną prędkość w Twoim urządzeniu końcowym.
- c. Faktycznie osiągnięta na danym urządzeniu prędkość Internetu zależy od wielu czynników (nie tylko od wyboru samego pakietu). W szczególności wpływ na nią mają takie okoliczności, jak: wyjątkowe przeciążenie Sieci, ograniczenia techniczne Sprzętu (zwłaszcza routera), korzystanie z Usługi na kilku urządzeniach jednocześnie, równoczesne uruchomienie kilku strumieni danych (gdy np. pobierasz kilka plików w tym samym czasie), zainstalowaniu oprogramowania obniżającego prędkość transmisji (mogą tak działać niektóre programy antywirusowe, czy typu firewall), a także korzystanie z dostępu radiowego przy niskim poziomie sygnału (znaczna odległość od Sprzętu).

d. Poza prędkością dostępu do Internetu, znaczenie mają także pozostałe parametry jakości, takie jak (ich wartość poniżej dotyczy transmisji danych w sieci TELPOL):

(1) Opóźnienie (z ang. delay lub tzw. ping) to mierzony w milisekundach (ms) czas, jaki upływa pomiędzy wysłaniem pakietu danych przez nadawcę, a jego dotarciem do odbiorcy. Wskaźnik ten może mieć istotne znaczenie dla transmisji w czasie rzeczywistym, np. wideokonferencji, oglądania filmów, czy gier sieciowych. Może też przekładać się na prędkość otwierania serwisów internetowych. Standardowo czas ten nie przekracza u nas 60 ms.

(2) Zmienność opóźnienia (tzw. jitter) to wskaźnik, który pokazuje jak zmienia się w czasie opisany powyżej parametr opóźnienia (ping). Także mierzony jest w milisekundach (ms). Wskaźnik ten ma kluczowe znaczenie dla gier sieciowych, transmisji online i dwustronną komunikację VoIP. Standardowo czas ten nie przekracza u nas 40 ms.

(3) Utrata pakietów danych (z ang. packet loss) – to jest wyrażony w procentach stosunek liczby utraconych pakietów danych do całkowitej liczby pakietów, które zostały skutecznie przetransmitowane. Może mieć istotne znaczenie dla gier sieciowych (np. spowodować zerwanie sesji), czy przesyłania plików (np. konieczne może być ich ponowne wysłanie). Standardowo wskaźnik ten nie przekracza 2 %.

e. Wartości powyższych parametrów mierzymy zgodnie z aktualnymi standardami publikowanymi przez ETSI.

#### **4. Jak wskaźniki prędkości Internetu przekładają się na Twoje korzystanie z niego?**

a. Zasadniczo, wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienie pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług w Internecie. Poniżej sprawdzisz przykłady parametrów wymaganych dla poszczególnych zastosowań Internetu (liczone osobno dla każdego Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego):

(1) usługi telefoniczne VoIP - 64 kb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;

(2) przeglądanie stron www - 1 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;

(3) oglądanie wideo w jakości SD - 2 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;

(4) oglądanie wideo w jakości HD - 6 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;

(5) oglądanie wideo w jakości 4K - 18 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;

(6) rozmowy wideo HD – 1,5 Mb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;

(7) gry sieciowe czasu rzeczywistego - 2 Mb/s pobierania i 1,5 Mb/s wysyłania, opóźnienie 30 ms.

b. Ograniczenie parametrów Usługi dostępu do Internetu (a zwłaszcza spadek prędkości lub wzrost opóźnienia) mogą wpływać negatywnie na możliwość korzystania przez Ciebie z aplikacji, usług, czy treści. W szczególności może to doprowadzić do ograniczenia ich dostępności lub obniżenia jakości.

#### **5. Zwalczanie Nadużyć w komunikacji elektronicznej.**

a. W Regulaminie ogólnym opisaliśmy ogólne zasady zwalczania Nadużyć w komunikacji elektronicznej. W tym miejscu przekazujemy informacje o środkach właściwych dla Usługi dostępu do Internetu.

b. Może dojść do sytuacji, w której zawrzemy specjalne porozumienie z Prezesem UKE, ministrem właściwym do spraw informatyzacji, Naukową i Akademicką Siecią Komputerową - Państwowym Instytutem Badawczym oraz innymi przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi. Takie porozumienie ma na celu ochronę użytkowników przed stronami internetowymi wyłudzającymi dane (w tym dane osobowe) oraz doprowadzającymi użytkowników do niekorzystnego rozporządzenia ich mieniem. Porozumienie obejmuje prowadzenie listy ostrzeżeń oraz uniemożliwianie dostępu do takich stron.

c. Jeżeli zawrzemy wspomniane wyżej porozumienie, to możemy uniemożliwić dostęp do stron internetowych, które wykorzystują nazwy domen internetowych wpisanych na listę ostrzeżeń. Robimy to na zasadach określonych w art. 20 ust. 8-9 Ustawy o zwalczaniu nadużyć.

#### **6. Jak przedstawia się nasza odpowiedzialność**

a. Oprócz ogólnych zasad naszej odpowiedzialności przewidzianych w Regulaminie ogólnym, w przypadku Usługi dostępu do Internetu stacjonarnego stosuje się jeszcze dodatkowe zasady opisane poniżej.

b. Za nienależyte wykonanie przez nas Umowy uważa się wszelkie stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi pod względem prędkości lub innych parametrów jej jakości, a wykonaniem opisanym w Dokumentacji umownej. Musi to jednak zostać ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE. Masz wówczas prawo do skorzystania ze środków przewidzianych w Regulaminie ogólnym oraz przepisach prawa (np. możesz mieć prawo

domagać się Bonifikaty, Kary umownej lub odszkodowania). Wszystkie te zasady (cała lit. b) dotyczą jednak wyłącznie Konsumentów (nie stosuje się ich odpowiednio do Przedsiębiorców Jednoosobowych).

- c. Nie odpowiadamy wobec Ciebie ani wobec podmiotów trzecich za treść danych, które przesyłasz albo pobierasz przez Internet (oczywiście, o ile dane takie nie pochodzą od nas). Nie możesz umieszczać w Internecie danych bezprawnych. Łamiąc powyższy zakaz narażasz się na odpowiedzialność prawną z tym związaną.

## 7. Jakie są warunki zmiany dostawcy?

- a. Zmiana dostawcy Usługi jest możliwa poprzez rozwiązanie Umowy z nami i jednoczesne zawarcie jej z nowym dostawcą, lub poprzez zastosowanie szczególnej procedury opisanej poniżej.

- b. Jeżeli zmieniasz dostawcę usługi dostępu do Internetu, to masz prawo wnioskować o zachowanie jej ciągłości, chyba że nie byłoby to technicznie wykonalne. Wypowiedzenie umowy z Twoim dotychczasowym dostawcą stanie wówczas się skuteczne dopiero wtedy, gdy nowy dostawca rozpocznie świadczenie usługi. Zmiana dostawcy usługi dostępu do Internetu nie może powodować przerwy w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy. Realizacja takiego uprawnienia nie podlega opłacie.

- c. Wniosek o zachowanie ciągłości dostępu do Internetu składasz u nowego dostawcy. Sprawdź bezpośrednio u niego, w jakiej formie możesz złożyć taki wniosek oraz co powinien on dokładnie zawierać (możliwe, że ten dostawca posiada specjalny formularz ułatwiający złożenie Ci takiego wniosku). Wzór wniosku stosowanego przez nas otrzymasz w BOK lub na Stronie internetowej.

- d. Twój wniosek powinien określać tryb, w którym rozwiązana zostanie umowa z dotychczasowym dostawcą, tj.:

(1) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą;

(2) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą i ze wskazaniem konkretnego terminu zmiany dostawcy. Żądając zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, możesz bowiem wypowiedzieć umowę z dotychczasowym dostawcą bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim przypadku musisz mu jednak zapłacić kwotę nieprzekraczającą abonamentu za okres wypowiedzenia oraz ewentualnie także odszkodowanie za rozwiązanie umowy przed terminem jej obowiązywania;

(3) na koniec okresu promocyjnego uzgodnionego z dotychczasowym dostawcą.

- e. Nowy dostawca rozpocznie świadczenie Usługi w uzgodnionym z Tobą umownie terminie oraz potwierdzi niezwłocznie rozpoczęcie jej świadczenia na Trwałym nośniku. Jeżeli Twój wniosek nie będzie mógł zostać zrealizowany, dostawca zawiadomi Cię o odmowie wraz z podaniem jej przyczyny.

- f. Proces zmiany dostawcy z zachowaniem ciągłości Usługi opiera się na współpracy nowego dostawcy z dotychczasowym (wymieniają oni między sobą informacje, w tym za pomocą dedykowanego systemu Prezesa UKE, jeżeli zostanie udostępniony). Procesem zmiany kieruje nowy dostawca.

- g. Jeżeli nowy dostawca nie rozpocznie świadczenia Ci usługi dostępu do Internetu w umówionym terminie, dotychczasowy będzie kontynuował świadczenie Ci tej usługi – do czasu jej rozpoczęcia przez nowego dostawcę.

- h. Jeżeli nowy dostawca nie rozpocznie świadczenia usługi dostępu do Internetu w przeciągu 30 dni od umówionego terminu, to:

(1) wypowiedzenie Twojej umowy z dotychczasowym dostawcą stanie się bezskuteczne (chyba, że oświadczysz, iż chcesz takiego wypowiedzenia);

(2) umowa z nowym dostawcą uważana jest za niezawartą.

O powyższym powiadomi Cię dotychczasowy dostawca.

- i. Jeżeli w terminie wskazanym w umowie z nowym dostawcą (jako termin rozpoczęcia świadczenia przez niego usługi dostępu do Internetu) nie dojdzie do zmiany dostawcy – przysługuje Ci od niego jednorazowe odszkodowanie. Za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia jest to  $\frac{1}{4}$  sumy opłat miesięcznych za usługi komunikacji elektronicznej, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych. Nie dotyczy to sytuacji, w której opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub gdy opóźnienie powstało z przyczyn leżących po stronie dedykowanego systemu teleinformatycznego Prezesa UKE.

- j. Kwotę należnego Ci odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od umówionego terminu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę, do dnia faktycznego takiego rozpoczęcia lub upływu terminu, o którym mowa pod lit. h powyżej (tj. kiedy to umowa z nowym dostawcą zostanie uznana za niezawartą).

- k. Staraliśmy się przedstawić Ci w uproszczeniu ogólne zasady realizacji Twojego prawa do zachowania ciągłości dostępu do Internetu wynikające z PKE. Jeżeli jednak jesteś ciekaw dokładnej procedury w tym zakresie – to oprócz samego PKE, możesz zajrzeć jeszcze do

rozporządzenia wydanego na podstawie art. 330 ust. 6 PKE (a do czasu jego wydania – wydanego na podstawie Prawa telekomunikacyjnego Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telekomunikacyjnych).

#### **8. Co jeszcze powinieneś wiedzieć?**

- a. Jeżeli w ramach dotychczasowej umowy na dostęp do Internetu korzystałeś z poczty elektronicznej o adresie związanym z naszą nazwą handlową lub znakiem towarowym – masz prawo bezpłatnego dostępu do tej poczty jeszcze przez 6 miesięcy od rozwiązania z nim umowy.

#### **9. Dane Dostawcy.**

Jerzy Krempa prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą Krempa Jerzy „TELPOL” – Przedsiębiorstwo Produkcyjno-Montażowe Urządzeń Elektronicznych, z siedzibą w Chorzowie przy ul. Racjonalizatorów 10, NIP: 6270007191, REGON: 271457761, nr telefonu: 32-789-60-30, adres e-mail: [biuro@telpol.net.pl](mailto:biuro@telpol.net.pl).