

Condițiile în care pot fi obținute vitezele de transfer a datelor pentru Serviciul de Internet

(1) *Vitezele de transfer al datelor:*

- Serviciul Internet 500 Mbps are următorii parametri specifici: viteza maxima transfer al datelor: 500 Mbps download, respectiv 200 Mbps upload; viteza de transfer al datelor disponibila in mod normal: 400 Mbps download, respectiv 250 Mbps upload, viteza minima de transfer al datelor: 10 Mbps download, respectiv 5 Mbps upload;
- Serviciul Internet 300 Mbps are următorii parametri specifici: viteza maxima transfer al datelor: 300 Mbps download, respectiv 100 Mbps upload; viteza de transfer al datelor disponibila in mod normal: 200 Mbps download, respectiv 50 Mbps upload, viteza minima de transfer al datelor: 10 Mbps download, respectiv 5 Mbps upload;
- Serviciul Internet 100 Mbps are următorii parametri specifici: viteza maxima transfer al datelor: 100 Mbps download, respectiv 100 Mbps upload; viteza de transfer al datelor disponibila in mod normal: 80 Mbps download, respectiv 50 Mbps upload, viteza minima de transfer al datelor: 10 Mbps download, respectiv 5 Mbps upload;

Viteza de transfer al datelor - reprezinta rata de transmitere a datelor, masurata in megabiti pe secunda (Mbps), realizata separat pentru transmiterea fisierelor de test specificate pentru sensul de descarcare (downstream), respectiv incarcare (upstream), intre echipamentul terminal al utilizatorului final si un server de test,

Viteza maxima de transfer al datelor - reprezinta rata de transmitere a datelor pe care Clientul o poate experimenta cel putin o data, cu precadere in intervalul de timp cuprins intre orele 01:00 am si 09:00 am si in conditiile respectarii procedurii pentru efectuarea testelor de viteza,

Viteza promovata de transfer al datelor - reprezinta rata de transmitere a datelor utilizata in promovarea ofertelor comerciale,

Viteza de transfer al datelor disponibila in mod normal - reprezinta rata de transmitere a datelor pe care Clientul o poate experimenta in majoritatea timpului de accesare a serviciului, dar cu precadere in perioada din afara orelor de varf (in afara intervalului 17:00 - 1:00 am) si in conditiile respectarii procedurii pentru efectuarea testelor de viteza,

Viteza minima de transfer al datelor - reprezinta cea mai mica rata de transmitere a datelor pe care Clientul o poate experimenta in accesarea serviciului, chiar si in orele cu trafic de varf, si in conditiile respectarii procedurii pentru efectuarea testelor de viteza.

(2) *Condițiile in care pot fi obținute vitezele de transfer al datelor*

Vitezele de transfer al datelor se pot atinge respectand a) conditiile tehnice referitoare la echipamentul Clientului, b) conditiile prealabile efectuării testelor de viteza, c) pasii necesari pentru efectuarea testelor de viteza si d) conditiile de efectuare a testelor de viteza

A. Conditii tehnice referitoare la echipamentul Clientului:

- Sistem de operare - Microsoft Windows 7 (sau mai nou), Linux, MacOS, actualizate si originale, care nu au suferit modificari, nu sunt Open source sau instalate fara licenta,
- Procesor - Intel Core i5 2,5Ghz (2 CORE) sau echivalent
- Placa de retea - Gigabit Network Interface Controller
- Memorie RAM - Minim 4 GB
- Unitate de stocare - SSD sau SSHD
- Interfata de retea: pe cablu de 1GB, adica adaptor LAN
- Cablu de retea - Utilizarea unui cablu UTP CAT5E sau CAT6
- Conectivitatea intre placa de retea PC si router trebuie sa fie de 1000Mbps full-duplex, fara erori sau pierderi de pachete pe interfata LAN intre PC si router.

B. Condiții prealabile efectuării testelor de viteza:

Testele de viteza, pe care se poate intemeia o reclamatie valida, trebuie efectuate prin intermediul aceluiasi echipament (laptop/desktop) care indeplineste conditiile tehnice mentionate mai sus, functioneaza in parametri normali si este conectat in modem/GPON, direct, cu cablul de retea.

Testele de viteza nu se pot efectua in perioada existentei unor deranjamente sau lucrari planificate la retea, comunicate ca atare de catre GMB.

C. Pasii necesari pentru efectuarea testelor de viteza:

- (a) Crearea de catre Client a unui cont de utilizator in aplicatia pusa la dispozitie de ANCOM pe site- ul: <http://www.netograf.ro>, cont care trebuie sa poarte numele clientului si sa duca la identificarea acestuia prin asigurarea concordantei intre contul din aplicatia Netograf si IP/MAC router - al titularului contract de furnizare de servicii, obiect al reclamatiei;
- (b) efectuarea testelor de viteza prin aplicatia Netograf si descarcarea rezultatelor testelor in format excel din sectiunea Netograf/Rezultate/Istoric;
- (c) utilizarea unei conexiuni cu echipamentul GPON prin cablu UTP CAT6, Ethernet, RJ45 si placa de retea Gigabit Network Interface Controller;

- (d) capacitatea si configuratia echipamentului Clientului pot limita rezultatele testului, astfel incat echipamentele cu caracteristici inferioare precum, dar fara a se limita la, procesor cu performante slabe, placa de retea inferioara, memorie insuficienta, pot furniza rezultate care nu corespund vitezei reale a serviciului de internet furnizat;
- (e) deconectarea oricaror altor echipamente sau dispozitivelor de pe GPON, enumerand, dar fara a se limita la, calculatoare, Wi-Fi, tablete, telefoane, camere de luat vederi, echipamente DVR, sisteme audio sau video, orice alte echipamente care s-ar putea conecta la internet;
- (f) inchiderea oricaror aplicatii care ruleaza pe fundal, in special a aplicatiilor care pot efectua trafic in perioada efectuarii testelor (update sistem de operare sau aplicatii, antivirus, streaming audio/video, P2P apps, torrents, transmisiune FTP etc.), dezactivarea firewall-ului si inchiderea oricaror conexiuni cu servere proxy;
- (g) asigurarea absentei oricaror probleme software (virusi, malware, aplicatii si drivere neactualizate);
- (h) utilizarea versiunii actualizate la zi a browser-elor web si folosirea de protocoale tcp/udp, nu http;
- (i) utilizarea directa si nemijlocita a echipamentului GPON pus la dispozitie de GMB.

D. Efectuarea testelor de viteza:

- (a) Testele de viteza trebuie efectuate intr-un interval de 30 de zile de utilizare a serviciului de acces la internet, calculat intre primul si ultimul test de viteza;
- (b) in fiecare dintre zilele in care sunt efectuate masuratorile, se vor realiza minim 3 grupuri de teste de viteza, fiecare grup de teste fiind compus din 3 teste consecutive, fiecare grup de teste efectuandu-se de pe minim doua browsere web diferite. Durata de timp intre fiecare grup de teste va fi de cel putin 8 ore intre ele, dintre care un grup de teste trebuie efectuat in intervalul 01:00 - 09:00 am;
- (c) pentru testarea vitezei maxime de transfer al datelor se va efectua cel putin 1 grup de teste in intervalul de timp cuprins intre orele 01:00 am si 09:00 am;
- (d) pentru testarea vitezei de transfer al datelor disponibila in mod normal se vor efectua cel putin cate 1 grup de teste pe zi in afara intervalelor orare de varf (17:00 - 1:00 am);
- (e) rezultatele fiecaruia dintre testele de viteza trebuie salvate sub forma capturilor de ecran, precum si in aplicatia Netograf la Sectiunea 'Rezultate/Istoric Rezultate' in format Excel (.xls, .xlsx);
- (f) testele de viteza trebuie efectuate, cu respectarea tuturor conditiilor in care pot fi obtinute vitezele de transfer al datelor.

(2) Prevederi legate de eventuale reclamații privind vitezele de transfer al datelor

- a) In cazul in care, in urma testelor de viteza efectuate cu respectarea tuturor conditiilor in care pot fi obtinute vitezele de transfer al datelor, se observa diferente permanente sau care se repeta pe un interval regulat de 30 de zile intre performanta masurata a serviciului de acces la internet in ceea ce privește viteza si performanta indicata in contract, Clientul poate sesiza GMB prin formularea unei reclamatii.
- b) Reclamatia Clientului va fi analizata si solutionata de GMB daca aceasta constituie o reclamatie valida.
- c) Pentru ca o eventuala reclamatie sa fie considerata reclamatie valida, Clientul trebuie: (i) sa formuleze reclamatia in scris, depunand-o la orice magazin GMB sau transmitand-o prin e-mail la adresa support@gmb.ro (ii) sa transmita reclamatia in maxim 30 de zile de la data la care Clientul a finalizat efectuarea testelor de viteza; (iii) sa mentioneze in cuprinsul reclamatiei urmatoarele date: numele si prenumele Clientului, codul de client, numarul de telefon si adresa de contact a Clientului, locatia unde au fost realizate testele de viteza si vitezele contractuale contestate (v) sa ataseze reclamatiei documentul in format excel descarcat din aplicatia de masurare, fie in forma tiparita, daca reclamatia se depune in magazinele GMB, fie atasate e-mailului care contine reclamatia, daca reclamatia se depune prin e-mail (vi) sa ataseze reclamatiei capturi de ecran care fac dovada ca echipamentul Clientului indeplineste conditiile tehnice minime.
- d) GMB poate solicita Clientului sa completeze reclamatia formulata daca se constata ca acesta nu cuprinde informatiile necesare pentru a fi considerata reclamatie valida; intr-un asemenea caz, Clientul are la dispozitie un termen de maxim 15 zile pentru a transmite informatiile lipsa.
- e) In cazul in care Clientul nu transmite informatiile lipsa in termenul indicat sau acestea sunt in continuare incomplete, reclamatia va fi respinsa ca nevalida.
- f) In cazul in care Clientul completeaza informatiile lipsa, termenul de solutionare a reclamatiei va curge de la data transmiterii informatiilor lipsa.
- g) In cazul in care GMB constata ca testele de viteza au fost efectuate cu incalcarea oricareia dintre Conditii in care pot fi obtinute vitezele de transfer al datelor pentru Serviciul de Internet, reclamatia va fi respinsa ca nevalida, rezultatele unor astfel de teste neputand fi luate in considerare pentru constatarea unei neconformitati intre performanta efectiva a serviciului de acces la internet si valorile indicate in Contract.
- h) Dupa solutionarea unei reclamatii, indiferent daca aceasta este in sensul admiterii sau respingerii reclamatiei, o noua reclamatie cu privire la viteze poate fi depusa numai pe baza unui nou set de masuratori realizate conform procedurilor aplicabile.
- i) In cazul in care Clientul transmite o reclamatie valida referitoare la viteza de transfer al datelor, in termen de maxim 30 de zile de la care Clientul a finalizat efectuarea testelor de viteza, GMB poate alege sa trimita o echipa tehnica pentru evaluarea serviciului si in vederea efectuării de teste de viteza de la locul instalării serviciilor.
- j) Echipa tehnica va efectua numai operatiunile strict legate de efectuarea testelor de viteza, fara a fi obligata la actiuni ce exced obiectului contractului (devirusari, reinstalare de sisteme de operare, update aplicatii etc.).

- k) Clientul se obliga sa asigure accesul echipei tehnice in intervalul orar stabilit in prealabil.
- l) GMB va solutiona reclamatia valida referitoare la viteza de transfer al datelor in termen de maxim 30 de zile de la efectuarea testelor de viteza de catre echipa tehnica.

(4) Prevederi legate de eventuale remedii puse la dispoziția clientului

- a) In cazul in care se constata ca reclamatia clientului este valida si intemeiata, GMB poate oferi Clientului unul din remediile prezentate in cele ce urmeaza.
- b) O reclamatie valida va fi considerata intemeiata luand in considerare si rezultatele testelor de viteza efectuate de echipa tehnica precum si existenta unei neconformitati permanente sau care se repeta pe un interval regulat de 30 de zile intre performanta masurata a serviciului de acces la internet in ceea ce priveste viteza si performanta indicata in Contract.
- c) Cazurile de neconformitate sunt: (i) pentru viteza maxima: daca niciunul dintre testele de viteza nu atinge viteza maxima de transfer al datelor contractata, cu precadere, in intervalul de timp cuprins intre orele 01:00 am si 09:00 am (ii) pentru viteza disponibila in mod normal: daca 51% din testele de viteza nu ating viteza disponibila in mod normal, in majoritatea timpului de accesare a serviciului, dar cu precadere in perioada din afara orelor de varf (17:00 - 1:00 am), (iii) pentru viteza minima: un grup de teste (3 teste consecutive) nu atinge viteza minima mentionata in Contract.
- d) Remediile care pot fi acordate de GMB sunt: (i) remedierea situatiei din punct de vedere tehnic, daca este considerata viabila de catre GMB (ii) la cererea expresa din partea Clientului, acordarea unui discount care se va calcula proportional cu valoarea serviciului de acces la internet si perioada in care s-a manifestat neconformitatea si care nu poate depasi valoarea serviciului de internet in perioada vizata; reducerea va fi evidentiata pe o factura ulterioara solutionarii reclamatiei (iii) in cazul in care remedierea situatiei din punct de vedere tehnic nu este considerata viabila de catre GMB, reofertarea cu un nou pachet de servicii, adaptat la noua situatie tehnica constatata.