



GENNEMSIGTIGHEDSFORANSTALTNINGER FOR AT SIKRE ADGANG TIL DET ÅBNE INTERNET FOR WAOO MOBIL

Europa-parlamentets og Rådets forordning (EU) 2015/2120 (netneutralitetsforordningen) sikrer slutbrugeres adgang til et frit og åbent internet, såkaldt netneutralitet.

Nedenfor kan du se en nærmere beskrivelse af hvorledes Waoo Mobil lever op til de konkrete bestemmelser i forordningens artikel 4, stk. 1 litra a) – e) som beskriver kravene til oplysninger der skal stilles til rådighed for slutbrugere.

a) oplysninger om, hvordan trafikstyringsforanstaltninger, der anvendes af den pågældende udbyder, kan påvirke kvaliteten af internetadgangstjenesterne, slutbrugeres privatliv og beskyttelsen af deres personoplysninger

I mobile netværk inddeles, styres og prioriteres trafikken alene med henblik på at sikre effektiv dirigering og den mest optimale kvalitet for trafikken i relation til kapacitet til rådighed, tilgængelig teknologi og frekvensressourcer (2G, 3G, 4G), samt acceptabel forsinkelse, forstyrrelse og pakketab i forhold til den konkrete type trafik.

Waoo Mobil prioriterer trafikken i fibernettet efter trafiktype for at sikre bedst mulig brugeroplevelse hvis der skulle opstå fysiske og/eller logiske fejl i netværket. Prioriteringen er opdelt i:

- Signalerings trafik prioriteres over anden trafik
- Taletrafik prioriteres over datatrafik
- Datatrafik behandles lige (Apps, Websurfing, Video, Billede og lyd)

Til dette formål anvendes principper, der er defineret og internationalt standardiseret i 3GPP TS 36.331, TS 36.304 og lignende.

b) En klar og forståelig forklaring på, hvordan mængdebegrænsning, hastighed og andre tjenestekvalitetsparametre i praksis kan påvirke internetadgangstjenester, og navnlig forbruget af indhold, applikationer og tjenester

Waoo Mobil leverer internetadgang via Telias mobilnetværk (GPRS/EDGE/3G og 4G) og operer med begrænsninger i datamængder i henhold til dit abonnement, og garanterer de hastigheder der markedsføres.

Eks: Jo mere data du bruger, jo hurtigere vil du nå grænsen for den mængde data, der er inkluderet i dit abonnement. Hvis dit dataforbrug overskrider den inkluderede mængde data, nedsættes hastigheden til 120 Kbit/s. Dette betyder, at du stadig kan benytte internettet, men dog i et meget begrænset omfang. Udgangspunktet er, at en højere hastighed er ensbetydende med en bedre brugeroplevelse. Med en hastighed på 120 Kbit/s kan visse datakrævende tjenester derfor være svært- eller direkte utilgængelige, og mindre datakrævende tjenester kan forekomme langsommere.

Undtagelser herfor er dog ved fejlsituationer eller andre uforudsete hændelser, eksempelvis som nævnt under punkt a), idet trafikken prioriteres i nettet efter de forskellige tjenester, så brugeroplevelsen sikres for de tjenester der stiller særlige krav til trafikstyring.

c) En klar og forståelig forklaring på, hvordan eventuelle tjenester, jf. artikel 3, stk. 5, som indgår i slutbrugers abonnement, i praksis kan påvirke de internetadgangstjenester, der leveres til den pågældende slutbruger

Et Waoo Mobil abonnement giver mulighed for at Streame live TV eller Video on demand gennem smartphone app's såsom "Waoo TV".

Den tilgængelige netværksdækning er afgørende for muligheden for at streame video, samt den oplevede billedkvalitet. Som eksempel starter Waoo TV App´en op på den laveste billedkvalitet og skifter straks til den bedst mulige billedkvalitet. Der kræves minimum en 3 Mbit/s forbindelse for at opnå en god billedkvalitet på Waoo TV. Waoo TV kan ikke anvendes, hvis dataforbruget har overskredet den inkluderede mængde data.

d) En klar og forståelig forklaring af den minimale, den normalt tilgængelige, den maksimale og den annoncerede up- og downloadhastighed for internetadgangstjenesterne for så vidt angår faste net, eller af den anslåede maksimale og den annoncerede up- og downloadhastighed for internetadgangstjenesterne for så vidt angår mobilnet, og hvordan betydelige afvigelser fra de respektive annoncerede up- og downloadhastigheder kan påvirke udøvelsen af slutbrugernes rettigheder som fastsat i artikel 3, stk. 1

Du kan, afhængigt af abonnementstypen, benytte dit abonnement til tale, sms og data, hvor der er mobilnetværksdækning. Du skal være opmærksom på, at dækning og datahastighed er afhængig af forhold som din fysiske placering, antal samtidige brugere, mastepacering og eventuelle dækningsmæssige hindringer. Alt afhængig af disse forhold kan dækningen derfor variere i forhold til det oplyste.

Eks: Dækningen kan blive påvirket af om du opholder dig inde i en bygning der er opført af signalhæmmende materialer, om du er til en begivenhed hvor der er ekstraordinær mange mennesker samlet der tilgår den samme mast eller om du er opholder dig et sted hvor mobilnetværket er svagt i dækning.

Abonnementet giver adgang til brug af datatrafik på Telias mobilnetværk (GPRS/EDGE/3G og 4G). Telia garanterer ikke for datahastigheden, men garanterer alene et interval for den datahastighed, som du kan regne med. Hvor der ikke er 4G eller 3G dækning, vil forbindelsen gå over på GPRS/EDGE netværket, og du vil derved opleve en lavere hastighed. Yderligere begrænsninger er nævnt under punkt c)

Du kan få oplysning om radiodækning og tilgængelige hastigheder på Telias dækningskort www.telia.dk/kundeservice/dakning-og-drift/dakningskort/

e) En klar og forståelig forklaring om de afhjælpende foranstaltninger, der står til rådighed for forbrugeren i overensstemmelse med national ret i tilfælde af vedvarende eller regelmæssigt forekommende uoverensstemmelse mellem internetadgangstjenestens faktiske hastighed eller andre tjenestekvalitetsparametre og den hastighed og de kvalitetsparametre, der er angivet i henhold til litra a)-d).

Jf. Abonnementsvilkår for Waoo Mobil tjenesten gælder, at oplysning om Waoo Mobil til enhver tid værende kvalitets- og serviceniveau, herunder også så vidt muligt leveringstider, kan fås ved henvendelse til Waoo Mobil.

Abonnementsvilkårenes punkt 9 beskriver hvilke afhjælpende foranstaltninger der står til rådighed for forbrugeren såfremt Waoo Mobil misligholder sit ansvar for fejlretning, er skyld i, at de bestilte tjenester ikke leveres i overensstemmelse med de aftalte leveringstider eller der opstår fejl i de leverede tjenester.

Abonnementsvilkårene findes her: www.waoo.dk/kundeservice/vejledninger-og-vilkar/

