

NETNEUTRALITET

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

Nedenfor er en nærmere beskrivelse af hvorledes GlobalConnect 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**

GlobalConnect foretager ikke nogen prioritering af trafik på internetforbindelsen.

Ved fejlsituationer i nettet, hvor links eller udstyr går ned, kan der opstå situationer, hvor trafikken ikke har 2 veje, men den samlede trafik kun kan passere én vej. Indtil fejlen er udbedret, kan der derfor opstå nedsat fremkommelighed, hvor den fulde kapacitet ikke kan opnås.

Herudover foretages foranstaltninger til bekæmpelse af DDOS og hackerangreb, idet der dog ikke heri ligger en garanti for at dette ikke kan forekomme og have indflydelse på slutbrugers anvendelse af en Service.

Generelt om Trafikstyring og trafikblokering

Begrebet Trafikstyring beskriver, hvordan trafikken administreres i GlobalConnects netværk. Internet trafik fremføres i netværket efter Best Effort, og der foretages ikke prioritering af trafikken.

GlobalConnect blokerer ikke for kundernes trafik med undtagelse af som beskrevet i dette afsnit (Netneutralitet)

Tjenester som er blokeret af GlobalConnect

GlobalConnect blokerer for adgang til hjemmesider, hvis pålagt ved dom/forudgående retskendelse.

- 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.**

GlobalConnect leverer internetadgang via faste fiberforbindelser og opererer ikke med begrænsninger i datamængder, og GlobalConnect garanterer de hastigheder, der markedsføres.

Undtagelser herfor er dog ved fejlsituationer eller andre uforudsete hændelser,

eksempelvis som nævnt under punkt a).

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

Ikke relevant for GlobalConnects leverancer.

- 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**

GlobalConnect leverer internetadgang via faste fiberforbindelser og operer ikke med begrænsninger i datamængder, og GlobalConnect garanterer de hastigheder, der markedsføres.

- 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).**

Hvis man som kunde mener, at ens internetudbyder handler i strid med reglerne, skal man i første omgang rette henvendelse til udbyderen. Internetudbyderne er i henhold til EU-reglerne forpligtede til at behandle sådanne klager.

Hvis man som kunde er uenig med sin udbyder i konkrete spørgsmål, der udspringer af den aftale, man har indgået med udbyderen, kan man klage til Teleankenævnet. Klagen kan fx dreje sig om udbyderens ulige behandling af internettrafikken eller udbyderens begrænsning af ens ret til at anvende terminaludstyr efter eget valg.

Man skal dog først have klaget forgæves skriftligt til sit teleselskab, før man kan klage til Teleankenævnet.

Det er ligeledes en forudsætning for at klage, at man kan gøre sit krav op i penge. Man kan altså ikke klage til Teleankenævnet, blot fordi man føler sig dårligt behandlet af sit teleselskab og vil have nævnet til at tildele selskabet en irettesættelse.