

CENNIK USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Obowiązuje od 10.11.2024

Cennik i Regulamin stanowi integralną część Umowy tworząc Informacje Przedumowne w rozumieniu art. 285 ust 1 Ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo Komunikacji Elektronicznej (PKE)

I. OPŁATY INSTALACYJNE I AKTYWACYJNE

| | | |
|----|---|---|
| 1. | Przyłączenie do sieci budynku jednorodzinne (do 3 lokali) | Wg wyceny indywidualnej (nie mniej niż 799,00 zł) |
| 2. | Przyłączenie do sieci lokalu w budynku wielorodzinnym (powyżej 3 lokali) | 299,00 zł |
| 3. | Aktywacja Usługi | 99,00 zł |
| 4. | Opłata za wznowienie usługi po jej zawieszeniu z uwagi na opóźnienie w zapłacie | 49,00 zł |

II. USŁUGA TELEWIZJI

| | Pakiet | Czas trwania | Opłata Abonamentowa | | Multiroom Opłata Abonamentowa (dodatkový odbiornik TV) |
|----|-------------|--------------|------------------------|-------------------------|--|
| | | | Zabudowa jednorodzinna | Zabudowa wielorodzinnna | |
| 1. | Pakiet MINI | nieokreślony | 37,99 zł | 27,99 zł | 6,00 zł |
| | | 12 miesięcy | 37,99 zł | 27,99 zł | 6,00 zł |
| | | 24 miesiące | 37,99 zł | 27,99 zł | 6,00 zł |

Wykaz programów: Program Planszowy, TVP 1 HD*, TVP 2 HD*, TVP3 Olsztyn*, Polsat HD*, TV Polonia HD, TVN HD*, TV, Trwam*, Program lokalny, TV Puls* HD, TV Puls 2 HD*, Polsat 2 HD, TV 4 HD*, WP TV HD*, TV 6 HD*, TVP Rozrywka*, Metro*, Zoom TV*, Super Polsat HD*, TVP Info HD*, Polsat News 2, wPolsce, TVP World, Bart-Sat HD, Polonia 1, Nowa TV*, TTV*, TELE 5 HD, TVT, TVS HD, GOLDTV, Wydarzenia 24 HD, TV Olsztyn, TBN Polska, Home TvHD, Belsat TV, TV Regio HD, France 24 HD, Antena HD, Kabaret TV, TVP ABC*, Alfa TVP HD, MTV Music, Eska TV*, Polo TV*, 4Fun TV*, 4Fun Hits, Stars TV, Power TV HD, Polsat Music HD, Kino Polska Muzyka, Eska TV Extra, Eska TV Rock, Vox Music TV, NutaTV, 4FUN DANCE, MusicBox Polska HD, Stopklatka TV HD*, TVN 7 HD*, TVN Fabuła HD, ViDocTV, TVP Kultura HD*, TVP Historia*, Focus TV*, Polsat Doku HD, RedCarpet TV HD, TVP Sport HD*, Polsat Sport 3 HD

| | Pakiet | Czas trwania | Opłata Abonamentowa | | Multiroom Opłata Abonamentowa (dodatkový odbiornik TV) |
|----|-------------|--------------|------------------------|-------------------------|--|
| | | | Zabudowa jednorodzinna | Zabudowa wielorodzinnna | |
| 2. | Pakiet MIDI | nieokreślony | 57,99 zł | 47,99 zł | 12,00 zł |
| | | 12 miesięcy | 57,99 zł | 47,99 zł | 12,00 zł |
| | | 24 miesiące | 57,99 zł | 47,99 zł | 12,00 zł |

Wykaz programów: Polsat News HD, TVN BiS HD, TVN 24 HD, Nickelodeon, DaVinci Learning HD, Top Kids HD, Disco Polo Music, Film Cafe HD, Kino Polska HD, Polsat Film HD, Epic Drama HD, Comedy Central HD, Polsat Seriale, Discovery Channel**, Travel Channel HD**, Discovery Life, Viasat History HD, TVP Dokument HD, TVP Nauka HD, Polsat Cafe HD, TVN Style HD, HGTV HD, TLC**, Polsat Rodzina, TVP Kobieta HD, Polsat Sport 1 HD, Polsat Sport 2 HD, Eurosport, Polsat Sport Fight HD, TVN Turbo HD, Polsat Play HD, Viasat Explorer HD, Polsat Games, + programy z Pakietu MINI

| | Pakiet | Czas trwania | Opłata Abonamentowa | | Multiroom Opłata Abonamentowa (dodatkový odbiornik TV) |
|----|-------------|--------------|------------------------|-------------------------|--|
| | | | Zabudowa jednorodzinna | Zabudowa wielorodzinnna | |
| 3. | Pakiet MAXI | nieokreślony | 67,99 zł | 57,99 zł | 22,00 zł |
| | | 12 miesięcy | 67,99 zł | 57,99 zł | 22,00 zł |
| | | 24 miesiące | 67,99 zł | 57,99 zł | 22,00 zł |

Wykaz programów: Polsat News Polityka HD, Polsat Jim Jam, BBC Cbeebies, Duck TV, Stingray Djazz HD, Stingray iConcerts HD, TVP Seriale, English Club, BBC Earth HD, Viasat Nature HD, Discovery ID, Discovery Science HD, Adventure HD, Animal Planet HD, BBC Brit HD, BBC Lifestyle, Food Network HD, Discovery Turbo Xtra, + programy z Pakietu MINI i MIDI

| 4. | Pakiety Premium (dodatek do Pakietu MIDI i Pakietu MAXI): | Czas trwania | Opłata Abonamentowa | Multiroom do Pakietów Premium (dodatek do Pakietów Premium) |
|---|---|------------------|---------------------|--|
| | Pakiet FilmBox | nieokreślony | 18,00 zł | 7,00 zł |
| | | 12 miesięcy | 18,00 zł | 7,00 zł |
| | | 24 miesiące | 18,00 zł | 7,00 zł |
| Wykaz programów: Kino TV, FilmBox Premium HD, FilmBox Family, FilmBox Extra HD, ArtHouse HD, FilmBox Action HD, Eroxx, Eroxxx | | | | |
| | Pakiet Informacyjny | nieokreślony | 7,00 zł | 4,00 zł |
| | | 12 miesięcy | 7,00 zł | 4,00 zł |
| | | 24 miesiące | 7,00 zł | 4,00 zł |
| Wykaz programów: Republika HD, BIZNES24 HD | | | | |
| 5. | Udostępnienie sprzętu | Czas trwania | Opłata miesięczna | |
| | Udostępnienie modułu dostępu CONAX wraz z kartą | nieokreślony | 5,00 zł | |
| | | 12 miesięcy | 3,00 zł | |
| | | 24 miesiące | 3,00 zł | |
| | Udostępnienie tunera telewizji cyfrowej wraz z kartą lub tunera IPTV Mbox | nieokreślony | 10,00 zł | |
| | | 12 miesięcy | 5,00 zł | |
| | | 24 miesiące | 5,00 zł | |
| 6. | Opłaty Dodatkowe za Funkcje tunera Mbox | Czas trwania | Opłata miesięczna | |
| | Mbox nagrywanie wszystkiego 7 dni/1mc z przechowywaniem 10 wybranych audycji przez 30 dni | Wskazuje Abonent | 8,00 zł | |
| | Mbox nagrywanie wszystkiego 3 dni/1mc z przechowywaniem 10 wybranych audycji przez 10 dni | Wskazuje Abonent | 4,00 zł | |

- Wskazany wyżej czas trwania umowy odpowiada minimalnemu okresowi obowiązywania umowy wymaganemu do skorzystania z warunków promocyjnych.
- **Opłaty wskazane w pkt II (1-3) zawierają opłatę za utrzymanie/dostarczanie łącza w kwocie 34,99 zł miesięcznie w przypadku zabudowy jednorodzinnej lub 24,99 zł miesięcznie w przypadku zabudowy wielorodzinnej.**

Wskaźniki jakości dla Usługi telewizji: W przypadku Usługi telewizji brak jest minimalnych poziomów jakości Usługi, poza wskaźnikami wspólnymi dla wszystkich Usług, wskazanymi w pkt. VII poniżej.

*programy przeznaczone do powszechnego i nieodpłatnego odbioru również w sposób cyfrowy drogą rozświeczką naziemną

**kanał niedostępny w technologii IPTV

III. USŁUGA INTERNETU

| | Pakiet (dla budynków bez dostępu do światłowodu) | Czas trwania | Opłata Abonamentowa | | | Pakiet (dla budynków z dostępem do światłowodu) | Czas trwania | Opłata Abonamentowa | |
|----|--|--------------|------------------------|------------------------|----|---|--------------|------------------------|------------------------|
| | | | Zabudowa jednorodzinna | Zabudowa wielorodzinna | | | | Zabudowa jednorodzinna | Zabudowa wielorodzinna |
| 1. | 120/10 Mb/s | nieokreślony | 99,99 zł | 89,99 zł | 1. | 200/25 Mb/s | nieokreślony | 104,99 zł | 94,99 zł |
| | | 12 miesięcy | 87,99 zł | 77,99 zł | | | 12 miesięcy | 92,99 zł | 82,99 zł |
| | | 24 miesiące | 79,99 zł | 69,99 zł | | | 24 miesiące | 84,99 zł | 74,99 zł |
| 2. | 250/10 Mb/s | nieokreślony | 109,99 zł | 99,99 zł | 2. | 350/35 Mb/s | nieokreślony | 114,99 zł | 104,99 zł |
| | | 12 miesięcy | 97,99 zł | 87,99 zł | | | 12 miesięcy | 102,99 zł | 92,99 zł |
| | | 24 miesiące | 89,99 zł | 79,99 zł | | | 24 miesiące | 94,99 zł | 84,99 zł |
| 3. | 400/15 Mb/s | nieokreślony | 129,99 zł | 119,99 zł | 3. | 650/65 Mb/s | nieokreślony | 134,99 zł | 124,99 zł |
| | | 12 miesięcy | 117,99 zł | 107,99 zł | | | 12 miesięcy | 122,99 zł | 112,99 zł |
| | | 24 miesiące | 109,99 zł | 99,99 zł | | | 24 miesiące | 114,99 zł | 104,99 zł |

| 4. | Udostępnienie sprzętu | Czas trwania | Opłata miesięczna |
|----|-----------------------|--------------|-------------------|
| | Modem z funkcją Wi-Fi | nieokreślony | 15,00 zł |
| | | 12 miesięcy | 5,00 zł |
| | | 24 miesiące | 5,00 zł |

- Wskazany wyżej czas trwania umowy odpowiada minimalnemu okresowi obowiązywania umowy wymaganemu do skorzystania z warunków promocyjnych.
- **Opłaty wskazane w pkt III (1-3) zawierają opłatę za utrzymanie/dostarczanie łącza w kwocie 34,99 zł miesięcznie w przypadku zabudowy jednorodzinnej lub 24,99 zł miesięcznie w przypadku zabudowy wielorodzinnej.**

Wskaźniki jakości dla usługi Internetu:

1.) Prędkość transmisji danych:

| Dla pakietu 120/10 Mb/s | | | Dla pakietu 200/25 Mb/s | |
|------------------------------|-------------|-------------|-------------------------|-------------|
| | do Abonenta | od Abonenta | do Abonenta | od Abonenta |
| Minimalna ¹ | 1 Mb/s | 1 Mb/s | 1 Mb/s | 1 Mb/s |
| Maksymalna ² | 120 Mb/s | 10 Mb/s | 200 Mb/s | 25 Mb/s |
| Zwykle dostępna ³ | 84 Mb/s | 7 Mb/s | 140 Mb/s | 17,5 Mb/s |
| Dla pakietu 250/10 Mb/s | | | Dla pakietu 350/35 Mb/s | |
| | do Abonenta | od Abonenta | do Abonenta | od Abonenta |
| Minimalna ¹ | 1 Mb/s | 1 Mb/s | 1 Mb/s | 1 Mb/s |
| Maksymalna ² | 250 Mb/s | 10 Mb/s | 350 Mb/s | 35 Mb/s |
| Zwykle dostępna ³ | 175 Mb/s | 7 Mb/s | 245 Mb/s | 24,5 Mb/s |
| Dla pakietu 400/15 Mb/s | | | Dla pakietu 650/65 Mb/s | |

| | do Abonenta | od Abonenta | do Abonenta | od Abonenta |
|------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Minimalna ¹ | 1 Mb/s | 1 Mb/s | 1 Mb/s | 1 Mb/s |
| Maksymalna ² | 400 Mb/s | 15 Mb/s | 650 Mb/s | 65 Mb/s |
| Zwykle dostępna ³ | 280 Mb/s | 10 Mb/s | 455 Mb/s | 45,5 Mb/s |

¹**minimalna prędkość** jest to najniższa gwarantowana przez Operatora prędkość, stanowiąca nie mniej niż 50% maksymalnych prędkości pobierania i wysyłania danych;

²**maksymalna prędkość** jest to najwyższa prędkość, jaka może być rzeczywiście osiągnięta przez Abonenta co najmniej pewien czas w trakcie korzystania z Usługi – nie rzadziej niż raz na dobę, w sprzyjających okolicznościach, w szczególności w chwilach, gdy ruch od innych użytkowników jest niewielki;

³**zwykle dostępna prędkość** jest to prędkość najczęściej dostępna dla Abonenta, w przeważającym czasie świadczenia Usługi (osiągana przez 90% doby), stanowiąca nie mniej niż 70% maksymalnych prędkości pobierania i wysyłania danych.

- Prędkość, a także inne parametry usługi, takie jak limity ilości danych, opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów, mogą wpływać na jakość Usługi w zakresie transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług.
- Na faktycznie osiąganą prędkość pobierania i wysyłania danych mają wpływ między innymi: wzrost obciążenia w godzinach szczytu lub wzrost obciążenia przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych użytkowników, korzystanie z Urządzenia końcowego nie obsługującego prędkości określonej w Umowie, instalacja na Urządzeniu końcowym aplikacji obniżających prędkość transmisji (takich jak program antywirusowy, firewall), jednoczesnego korzystania z wielu aplikacji na kilku Urządzeniach końcowych, ograniczenia istniejące na węzłach pośrednich sieci Internet, nad którymi Operator nie ma kontroli; ograniczenia wynikające z dostępności pasma, konfiguracji sieci i jakości usługi znajdującej się po stronie odbiorcy przekazu lub dostawcy treści.
- Wskazane wyżej czynniki skutkować mogą spadkiem prędkości i pogorszeniem jakości Usług, co będzie widoczne między innymi jako obniżenie prędkości wczytywania się stron, pogorszenie jakości obrazu lub dźwięku dla transmisji video oraz pojawianie się opóźnień w grach sieciowych.

2.) Opóźnienia transmisji pakietów danych: 20 milisekund, zmienność opóźnień 5 milisekund.

3.) Utrata pakietów danych: brak narzędzia do pomiaru.

Metoda pomiaru wskaźników jakości: pomiary wykonane za pomocą strony do testowania prędkości ; mechanizm certyfikacji jakości: pro.speedtest.pl .

Wskaźniki jakości publikowane są na stronie internetowej Operatora www.macrosat.pl.

IV. USŁUGA TELEFONII***

| | Pakiet Taryfowy | ILOŚĆ MINUT W ABONAMENCIE**** | CZAS TRWANIA | OPŁATA ABONAMETOWA | | |
|----|-------------------|-------------------------------|--------------|--------------------|---|---------------------------------------|
| | | | | Pojedyncza usługa | Z Pakietem Usług Telewizja lub Internet | Z Pakietem Usług Telewizja i Internet |
| 1. | TELEFON 0 minut | Brak minut | nieokreślony | 25,00 zł | 15,00 zł | 13,00 zł |
| | | | 12 miesięcy | 25,00 zł | 15,00 zł | 13,00 zł |
| | | | 24 miesiące | 25,00 zł | 15,00 zł | 13,00 zł |
| 2. | TELEFON 150 minut | 150 minut | nieokreślony | 37,00 zł | 27,00 zł | 25,00 zł |
| | | | 12 miesięcy | 37,00 zł | 27,00 zł | 25,00 zł |
| | | | 24 miesiące | 37,00 zł | 27,00 zł | 25,00 zł |
| 3. | TELEFON NO LIMITS | Bez limitu | nieokreślony | 45,00 zł | 35,00 zł | 33,00 zł |
| | | | 12 miesięcy | 45,00 zł | 35,00 zł | 33,00 zł |
| | | | 24 miesiące | 45,00 zł | 35,00 zł | 33,00 zł |

| Rodzaj połączenia | Opłata za jednostkę rozliczeniową po wyczerpaniu ilości minut w pakiecie |
|---|--|
| Wewnątrz sieci MACROSAT | 0,00 zł |
| Połączenia strefowe kier. 89, 87 | 0,09 zł |
| Połączenia krajowe stacjonarne | 0,23 zł |
| Połączenia komórkowe Play, Orange, T-Mobile, Plus | 0,36 zł |
| Połączenia komórkowe pozostałe sieci | 0,60 zł |
| Zagranica kraje UE – strefa I *** | 0,36 zł |

- Minuty w abonamencie można wykorzystać na połączenia na numery stacjonarne w Unii Europejskiej i numery komórkowe w Polsce. Minuty niewykorzystane w danym okresie rozliczeniowym nie przechodzą na kolejny okres rozliczeniowy.
- Wskazany wyżej czas trwania umowy odpowiada minimalnemu okresowi obowiązywania umowy wymaganemu do skorzystania z warunków promocyjnych.
- Specyfikacja usługi telefonicznej:
 - numer zastrzeżony
 - blokada połączeń 700 / 400
 - blokada połączeń międzynarodowych
 - blokada połączeń komórkowych
 - blokada połączeń międzymiastowych
 - dozwolone tylko numery lokalne
 - dozwolone tylko numery alarmowe
 - poczta głosowa
 - biling szczegółowy

Wskaźniki jakości dla usługi telefonii:

- 1) czas realizacji połączenia: do 4 sekund.
- 2) prawdopodobieństwo wystąpienia nieudanego połączenia lub opóźnienia w wywołaniu połączenia: nie przekracza 0,5 %.

Wskaźniki jakości usług publikowane będą na stronie internetowej Operatora w momencie pojawienia się możliwości technicznych u wszystkich współpracujących z Dostawcą Usług Operatorów.

*** Usługa telefonii dostępna na wybranych obszarach

**** połączenia krajowe stacjonarne, komórkowe Orange, Puls, T-Mobile, Play, zagranica strefa I

*****Strefa I- zagranica stacjonarne (aktualne strefy i taryfy na połączenia publikowane są na stronie www.macrosat.pl)

V. Pakiety usług

| | Pakiet (dla budynków bez dostępu do światłowodu) | Czas trwania | Opłata Abonamentowa | | | Pakiet (dla budynków z dostępem do światłowodu) | Czas trwania | Opłata Abonamentowa | |
|----|--|--------------|------------------------|------------------------|----|---|--------------|------------------------|------------------------|
| | | | Zabudowa jednorodzinna | Zabudowa wielorodzinna | | | | Zabudowa jednorodzinna | Zabudowa wielorodzinna |
| 1. | Telewizja MINI + 120/10 Mb/s | nieokreślony | 137,99 zł | 127,99 zł | 1. | Telewizja MINI + 200/25 Mb/s | nieokreślony | 142,99 zł | 132,99 zł |
| | | 12 miesięcy | 102,99 zł | 92,99 zł | | | 12 miesięcy | 107,99 zł | 97,99 zł |
| | | 24 miesiące | 94,99 zł | 84,99 zł | | | 24 miesiące | 99,99 zł | 89,99 zł |
| 2. | Telewizja MINI + 250/10 Mb/s | nieokreślony | 147,99 zł | 137,99 zł | 2. | Telewizja MINI + 350/35 Mb/s | nieokreślony | 152,99 zł | 142,99 zł |
| | | 12 miesięcy | 112,99 zł | 102,99 zł | | | 12 miesięcy | 117,99 zł | 107,99 zł |
| | | 24 miesiące | 104,99 zł | 94,99 zł | | | 24 miesiące | 109,99 zł | 99,99 zł |
| 3. | Telewizja MINI + 400/15 Mb/s | nieokreślony | 167,99 zł | 157,99 zł | 3. | Telewizja MINI + 650/65 Mb/s | nieokreślony | 172,99 zł | 162,99 zł |
| | | 12 miesięcy | 132,99 zł | 122,99 zł | | | 12 miesięcy | 137,99 zł | 127,99 zł |
| | | 24 miesiące | 124,99 zł | 114,99 zł | | | 24 miesiące | 129,99 zł | 119,99 zł |
| 4. | Telewizja MIDI + 120/10 Mb/s | nieokreślony | 157,99 zł | 147,99 zł | 4. | Telewizja MIDI + 200/25 Mb/s | nieokreślony | 162,99 zł | 152,99 zł |
| | | 12 miesięcy | 122,99 zł | 112,99 zł | | | 12 miesięcy | 127,99 zł | 117,99 zł |
| | | 24 miesiące | 114,99 zł | 104,99 zł | | | 24 miesiące | 119,99 zł | 109,99 zł |
| 5. | Telewizja MIDI + 250/10 Mb/s | nieokreślony | 167,99 zł | 157,99 zł | 5. | Telewizja MIDI + 350/35 Mb/s | nieokreślony | 172,99 zł | 162,99 zł |
| | | 12 miesięcy | 132,99 zł | 122,99 zł | | | 12 miesięcy | 137,99 zł | 127,99 zł |
| | | 24 miesiące | 124,99 zł | 114,99 zł | | | 24 miesiące | 129,99 zł | 119,99 zł |
| 6. | Telewizja MIDI + 400/15 Mb/s | nieokreślony | 187,99 zł | 177,99 zł | 6. | Telewizja MIDI + 650/65 Mb/s | nieokreślony | 192,99 zł | 182,99 zł |
| | | 12 miesięcy | 152,99 zł | 142,99 zł | | | 12 miesięcy | 157,99 zł | 147,99 zł |
| | | 24 miesiące | 144,99 zł | 134,99 zł | | | 24 miesiące | 149,99 zł | 139,99 zł |
| 7. | Telewizja MAXI + 120/10 Mb/s | nieokreślony | 167,99 zł | 157,99 zł | 7. | Telewizja MAXI + 200/25 Mb/s | nieokreślony | 172,99 zł | 162,99 zł |
| | | 12 miesięcy | 132,99 zł | 122,99 zł | | | 12 miesięcy | 137,99 zł | 127,99 zł |
| | | 24 miesiące | 124,99 zł | 114,99 zł | | | 24 miesiące | 129,99 zł | 119,99 zł |
| 8. | Telewizja MAXI + 250/10 Mb/s | nieokreślony | 177,99 zł | 167,99 zł | 8. | Telewizja MAXI + 350/35 Mb/s | nieokreślony | 182,99 zł | 172,99 zł |
| | | 12 miesięcy | 142,99 zł | 132,99 zł | | | 12 miesięcy | 147,99 zł | 137,99 zł |
| | | 24 miesiące | 134,99 zł | 124,99 zł | | | 24 miesiące | 139,99 zł | 129,99 zł |
| 9. | Telewizja MAXI + 400/15 Mb/s | nieokreślony | 197,99 zł | 187,99 zł | 9. | Telewizja MAXI + 650/65 Mb/s | nieokreślony | 202,99 zł | 192,99 zł |
| | | 12 miesięcy | 162,99 zł | 152,99 zł | | | 12 miesięcy | 167,99 zł | 157,99 zł |
| | | 24 miesiące | 154,99 zł | 144,99 zł | | | 24 miesiące | 159,99 zł | 149,99 zł |

- Wskazany wyżej czas trwania umowy odpowiada minimalnemu okresowi obowiązywania umowy wymaganemu do skorzystania z warunków promocyjnych.
- **Warunki rezygnacji z oferty związanej lub jej elementów:** W przypadku gdy Abonentowi przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy przed upływem okresu jej obowiązywania ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, uprawnienie to obejmuje wszystkie Usługi objęte Umową.

VI. INNE OPŁATY

| Cennik urządzeń dostępowych i usług dodatkowych | | |
|---|---|-----------|
| 1. | Opłata za zawieszenie usługi (dot. Usług świadczonych przez Operatora na jego sieci) | 69,00 zł |
| 2. | Opłata za strojenie telewizora lub tunera telewizyjnego lub tunera IPTV Mbox | 99,00 zł |
| 3. | Opłata za zniszczenie lub niezwrócenie modułu dostępu telewizji cyfrowej CAM CONAX | 149,00 zł |
| 4. | Opłata za zniszczenie lub niezwrócenie modemu koncentrycznego, internetowego lub telefonicznego (bez wifi) | 100,00 zł |
| 5. | Opłata za zniszczenie lub niezwrócenie modemu światłowodowego, telewizyjnego | 100,00 zł |
| 6. | Opłata za zniszczenie lub niezwrócenie modemu koncentrycznego, internetowego lub telefonicznego (z wifi) | 150,00 zł |
| 7. | Opłata za zniszczenie lub niezwrócenie modemu światłowodowego, internetowego (bez wifi) | 150,00 zł |
| 8. | Opłata za zniszczenie lub niezwrócenie routera internetowego Wi-Fi | 200,00 zł |
| 9. | Opłata za zniszczenie lub niezwrócenie tunera telewizji cyfrowej lub tunera IPTV Mbox | 200,00 zł |
| 10. | Opłata za zniszczenie lub niezwrócenie modemu światłowodowego, telefoniczno - internetowego (z wifi/bez wifi) | 300,00 zł |
| 11. | Opłata za zniszczenie lub niezwrócenie modemu światłowodowego, telefoniczno - internetowo - telewizyjnego (wifi/bez wifi) | 450,00 zł |
| 12. | Opłata za wymianę dzierżawionego urządzenia (sprawnego) na wniosek klienta | 69,00 zł |
| 13. | Opłata za biling szczegółowy, wydruk rachunków lub wydruk blankietów (z wysyłką) | 20,00 zł |
| 14. | Opłata za biling szczegółowy, wydruk rachunków lub wydruk blankietów (odbiór w Biurze Obsługi Klienta) | 10,00 zł |
| 15. | Zmiana numeru telefonu lub cesja umowy | 60,00 zł |
| 16. | Zwrot niekompletnego modemu (brak zasilacza), tunera (brak pilota) | 25,00 zł |
| 17. | Opłata za zgubienie lub zniszczenie karty dostępu telewizji cyfrowej | 99,00 zł |
| 18. | Roboczogodzina obsługi technicznej na żądanie klienta | 169,00 zł |
| 19. | Nieautoryzowany dostęp do usług TVK | 500,00 zł |

VII. Wskaźniki jakości wspólne dla wszystkich Usług:

- 1) czas oczekiwania na przyłączenie do sieci telekomunikacyjnej (wyrażany w dniach, włącznie z dniami wolnymi od pracy) do 30 dni. Czas oczekiwania może się wydłużyć ze względu na zwiększony zakres prac.
- 2) czas oczekiwania na połączenie z personelem (wyrażany w sekundach, osobno dla dni roboczych i wolnych od pracy) do 40 sekund.
- 3) czas usunięcia awarii (od zgłoszenia przez abonenta braku możliwości korzystania z usług do przywrócenia możliwości korzystania z usług wyrażony w godzinach) do 72 godzin. W przypadku zwiększonego zakresu prac czas może się wydłużyć.
- 4) wskaźnik reklamacji poprawności faktur <0,1% rocznie.

Ceny zawarte w Cenniku ceny są cenami brutto i zawierają podatek VAT.