

CENNIK USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Obowiązuje od **14.01.2026**

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) / w zabudowie szeregowej	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 jednej 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 (dodatkowy odbiornik TV)
			Zabudowa jednorodzinna	Zabudowa wielorodzinnna	
1.	Pakiet MINI	nieokreślony	39,99 zł	29,99 zł	6,00 zł
		12 miesięcy	39,99 zł	29,99 zł	6,00 zł
		24 miesiące	39,99 zł	29,99 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*, 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, 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 (dodatkowy odbiornik TV)
			Zabudowa jednorodzinna	Zabudowa wielorodzinnna	
2.	Pakiet MIDI	nieokreślony	59,99 zł	49,99 zł	12,00 zł
		12 miesięcy	59,99 zł	49,99 zł	12,00 zł
		24 miesiące	59,99 zł	49,99 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, AMC HD, Kino Polska HD, Polsat Film HD, Epic Drama HD, Comedy Central HD, Polsat Film 2 HD, Polsat Seriale, Travel Channel HD, Discovery Life, Viasat History HD, TVP Dokument HD, TVP Nauka HD, Polsat Cafe HD, TVN Style HD, HGTV HD, Polsat Rodzina, TVP Kobieta HD, Polsat Reality HD, Polsat Sport 1 HD, Polsat Sport 2 HD, Polsat Sport Fight HD, Polsat X HD, TVN Turbo HD, Polsat Play HD, Viasat Explorer HD, Polsat Games, + programy z Pakietu MINI

	Pakiet	Czas trwania	Opłata Abonamentowa		Multiroom Opłata Abonamentowa (dodatkowy odbiornik TV)
			Zabudowa jednorodzinna	Zabudowa wielorodzinnna	
3.	Pakiet MAXI	nieokreślony	69,99 zł	59,99 zł	22,00 zł
		12 miesięcy	69,99 zł	59,99 zł	22,00 zł
		24 miesiące	69,99 zł	59,99 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 Science HD, Adventure HD, Animal Planet HD, BBC Brit HD, BBC Lifestyle, Food Network HD, + 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 36,99 zł miesięcznie w przypadku zabudowy jednorodzinnej lub 26,99 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 rozświecącą 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.	200/10 Mb/s	nieokreślony	104,99 zł	94,99 zł	1.	100/30 Mb/s	nieokreślony	94,99 zł	84,99 zł
		12 miesięcy	92,99 zł	82,99 zł			12 miesięcy	82,99 zł	72,99 zł
		24 miesiące	84,99 zł	74,99 zł			24 miesiące	74,99 zł	64,99 zł
2.	300/20 Mb/s	nieokreślony	114,99 zł	104,99 zł	2.	300/100 Mb/s	nieokreślony	114,99 zł	104,99 zł
		12 miesięcy	102,99 zł	92,99 zł			12 miesięcy	102,99 zł	92,99 zł
		24 miesiące	94,99 zł	84,99 zł			24 miesiące	94,99 zł	84,99 zł
3.	500/30 Mb/s	nieokreślony	134,99 zł	124,99 zł	3.	400/100 Mb/s	nieokreślony	119,99 zł	109,99 zł
		12 miesięcy	122,99 zł	112,99 zł			12 miesięcy	107,99 zł	97,99 zł
		24 miesiące	114,99 zł	104,99 zł			24 miesiące	99,99 zł	89,99 zł
Udostępnienie sprzętu		Czas trwania	Opłata miesięczna		4.	600/150 Mb/s	nieokreślony	139,99 zł	129,99 zł
Modem z funkcją Wi-Fi		nieokreślony	15,00 zł				12 miesięcy	127,99 zł	117,99 zł
		12 miesięcy	5,00 zł				24 miesiące	119,99 zł	109,99 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 36,99 zł miesięcznie w przypadku zabudowy jednorodzinnej lub 26,99 zł miesięcznie w przypadku zabudowy wielorodzinnej.**
- Przy wyborze pakietu z Internetem opłata abonamentowa zostanie obniżona o kwotę:
 - 5 zł za wybór dostępu do EBOK,
 - 4 zł dla klienta przedłużającego Umowę.
- Dostępność poszczególnych profili prędkości zależy od obszaru zamieszkania Abonenta oraz istniejących możliwości technicznych sieci Operatora.
- Ostateczny profil prędkości, w ramach którego świadczona będzie usługa, zostaje ustalony po pozytywnej weryfikacji technicznej możliwości świadczenia Usługi w lokalizacji Abonenta.
- Informacja o dostępnych profilach prędkości w danej lokalizacji jest przekazywana Abonentowi przed zawarciem Umowy i stanowi część oferty, na podstawie której zawierana jest Umowa.

Wskaźniki jakości dla usługi Internetu:

1.) Prędkość transmisji danych:

Do Abonenta (Download)				Od Abonenta (Upload)		
Dla Prędkości	Minimalna ¹	Maksymalna ²	Zwykle dostępna ³	Minimalna ¹	Maksymalna ²	Zwykle dostępna ³
100/30 Mb/s	50 Mb/s	100 Mb/s	70 Mb/s	15 Mb/s	30 Mb/s	21 Mb/s
200/10 Mb/s	100 Mb/s	200 Mb/s	140 Mb/s	5 Mb/s	10 Mb/s	7 Mb/s
300/20 Mb/s	150 Mb/s	300 Mb/s	210 Mb/s	10 Mb/s	20 Mb/s	14 Mb/s
300/100Mb/s	150 Mb/s	300 Mb/s	210 Mb/s	50 Mb/s	100 Mb/s	70 Mb/s

400/100Mb/s	200 Mb/s	400 Mb/s	280 Mb/s	50 Mb/s	100 Mb/s	70 Mb/s
500/30 Mb/s	250 Mb/s	500 Mb/s	350 Mb/s	15 Mb/s	30 Mb/s	21 Mb/s
600/150Mb/s	300 Mb/s	600 Mb/s	420 Mb/s	75 Mb/s	150 Mb/s	105 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**zwyczajnie 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	Rodzaj zabudowy	Opłata Abonamentowa		
			Czas trwania		
			nieokreślony	12 miesięcy	24 miesiące
1.	Telewizja MINI+200/10 Mb/s	jednorodzinna/szeregowa	144,99 zł	109,99 zł	101,99 zł
		wielorodzinna	134,99 zł	99,99 zł	91,99 zł
2.	Telewizja MINI+300/20 Mb/s	jednorodzinna/szeregowa	154,99 zł	119,99 zł	111,99 zł
		wielorodzinna	144,99 zł	109,99 zł	101,99 zł
3.	Telewizja MINI+500/30 Mb/s	jednorodzinna/szeregowa	174,99 zł	139,99 zł	131,99 zł
		wielorodzinna	164,99 zł	129,99 zł	121,99 zł
4.	Telewizja MIDI+200/10 Mb/s	jednorodzinna/szeregowa	164,99 zł	129,99 zł	121,99 zł
		wielorodzinna	154,99 zł	119,99 zł	111,99 zł
5.	Telewizja MIDI+300/20 Mb/s	jednorodzinna/szeregowa	174,99 zł	139,99 zł	131,99 zł
		wielorodzinna	164,99 zł	129,99 zł	121,99 zł
6.	Telewizja MIDI+500/30 Mb/s	jednorodzinna/szeregowa	194,99 zł	159,99 zł	151,99 zł
		wielorodzinna	184,99 zł	149,99 zł	141,99 zł
7.	Telewizja MAXI+200/10 Mb/s	jednorodzinna/szeregowa	174,99 zł	139,99 zł	131,99 zł
		wielorodzinna	164,99 zł	129,99 zł	121,99 zł
8.	Telewizja MAXI+300/20 Mb/s	jednorodzinna/szeregowa	184,99 zł	149,99 zł	141,99 zł
		wielorodzinna	174,99 zł	139,99 zł	131,99 zł
9.	Telewizja MAXI+500/30 Mb/s	jednorodzinna/szeregowa	204,99 zł	169,99 zł	161,99 zł
		wielorodzinna	194,99 zł	159,99 zł	151,99 zł

	Pakiet dla budynków z dostępem do światłowodu	Rodzaj zabudowy	Opłata Abonamentowa		
			Czas trwania		
			nieokreślony	12 miesięcy	24 miesiące
1.	Telewizja MINI+100/30 Mb/s	jednorodzinna/szeregowa	134,99 zł	99,99 zł	91,99 zł
		wielorodzinna	124,99 zł	89,99 zł	81,99 zł
2.	Telewizja MINI+300/100 Mb/s	jednorodzinna/szeregowa	154,99 zł	119,99 zł	111,99 zł
		wielorodzinna	144,99 zł	109,99 zł	101,99 zł
3.	Telewizja MINI+400/100 Mb/s	jednorodzinna/szeregowa	159,99 zł	124,99 zł	116,99 zł
		wielorodzinna	149,99 zł	114,99 zł	106,99 zł
4.	Telewizja MINI+600/150 Mb/s	jednorodzinna/szeregowa	179,99 zł	144,99 zł	136,99 zł
		wielorodzinna	169,99 zł	134,99 zł	126,99 zł
5.	Telewizja MIDI+100/30 Mb/s	jednorodzinna/szeregowa	154,99 zł	119,99 zł	111,99 zł
		wielorodzinna	144,99 zł	109,99 zł	101,99 zł
6.	Telewizja MIDI+300/100 Mb/s	jednorodzinna/szeregowa	174,99 zł	139,99 zł	131,99 zł
		wielorodzinna	164,99 zł	129,99 zł	121,99 zł
7.	Telewizja MIDI+400/100 Mb/s	jednorodzinna/szeregowa	179,99 zł	144,99 zł	136,99 zł
		wielorodzinna	169,99 zł	134,99 zł	126,99 zł
8.	Telewizja MIDI+600/150 Mb/s	jednorodzinna/szeregowa	199,99 zł	164,99 zł	156,99 zł
		wielorodzinna	189,99 zł	154,99 zł	146,99 zł
9.	Telewizja MAXI+100/30 Mb/s	jednorodzinna/szeregowa	164,99 zł	129,99 zł	121,99 zł
		wielorodzinna	154,99 zł	119,99 zł	111,99 zł
10.	Telewizja MAXI+300/100 Mb/s	jednorodzinna/szeregowa	184,99 zł	149,99 zł	141,99 zł
		wielorodzinna	174,99 zł	139,99 zł	131,99 zł
11.	Telewizja MAXI+400/100 Mb/s	jednorodzinna/szeregowa	189,99 zł	154,99 zł	146,99 zł
		wielorodzinna	179,99 zł	144,99 zł	136,99 zł
12.	Telewizja MAXI+600/150 Mb/s	jednorodzinna/szeregowa	209,99 zł	174,99 zł	166,99 zł
		wielorodzinna	199,99 zł	164,99 zł	156,99 zł

- Wskazany wyżej czas trwania umowy odpowiada minimalnemu okresowi obowiązywania umowy wymaganemu do skorzystania z warunków promocyjnych.
- **Warunki rezygnacji z oferty wiązanej 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.
- Przy wyborze pakietu z Internetem opata abonamentowa zostanie obniżona o kwotę:
 - 5 zł za wybór dostępu do EBOK,
 - 4 zł dla klienta przedłużającego Umowę.

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.