

**I. USŁUGA TELEWIZJI**

*W przypadku umów na czas określony Usługi świadczone są na warunkach promocyjnych. Wskazany wyżej czas trwania umowy odpowiada minimalnemu okresowi obowiązywania umowy wymaganemu do skorzystania z warunków promocyjnych.*

Pakiet SOCJALNY	16,00
Pakiet ŚREDNI	25,00
Pakiet PEŁNY	62,00
Pakiet CANAL+ PLATINUM HD umowa na czas nieokreślony / umowa na 12 MIESIĘCY	59,00/42,00
Pakiet CINEMAX umowa na czas nieokreślony / umowa na 12 MIESIĘCY	15,00/12,00
Program TV REPUBLIKA w pakiecie ŚREDNIM umowa na czas nieokreślony	3,00
Użytkowanie modułu CAM do pakietu CANAL+ , CINEMAX oraz TV REPUBLIKA	5,00
Użytkowanie odbiornika cyfrowego DVB-C / DVB-T / DVB-T2	5,00

**II. USŁUGA INTERNETU D o c s i s 3.0**

*W przypadku umów na czas określony Usługi świadczone są na warunkach promocyjnych. Wskazany wyżej czas trwania umowy odpowiada minimalnemu okresowi obowiązywania umowy wymaganemu do skorzystania z warunków promocyjnych.*

Pakiet TEO START 80/5 Mbps	35,00
Pakiet TEO MINI 110/7 Mbps	40,00
Pakiet TEO STANDARD 150/15 Mbps	47,00
Utrzymanie łącza (bez aktywnych usług TV)	5,00
Użytkowanie modemu przy umowie bezterminowej	5,00
Użytkowanie modemu przy umowie na czas określony 24 miesięcy	bez opłat

**III. WSKAŹNIK JAKOŚCI USŁUG**

WSKAŹNIK JAKOŚCI DLA USŁUGI INTERNETU

1) PRĘDKOŚĆ TRANSMISJI DANYCH

TEO START		
	do	od
	Abonenta	Abonenta
Minimalna <sup>1</sup>	40 Mbps	2,5 Mbps
Maksymalna <sup>2</sup>	80 Mbps	5 Mbps
Zwykle dostępna <sup>3</sup>	64 Mbps	4 Mbps

TEO MINI		
	do	od
	Abonenta	Abonenta
Minimalna <sup>1</sup>	55 Mbps	3,5 Mbps
Maksymalna <sup>2</sup>	110 Mbps	7 Mbps
Zwykle dostępna <sup>3</sup>	88 Mbps	5,6 Mbps

TEO STANDARD		
	do	od
	Abonenta	Abonenta
Minimalna <sup>1</sup>	75 Mbps	7,5 Mbps
Maksymalna <sup>2</sup>	150 Mbps	15 Mbps
Zwykle dostępna <sup>3</sup>	120 Mbps	12 Mbps

- <sup>1</sup> minimalna prędkość jest to najniższa gwarantowana przez Operatora prędkość, stanowiąca nie mniej niż 50% maksymalnych prędkości pobierania i wysyłania danych;
  - <sup>2</sup> 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;
  - <sup>3</sup> 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
- 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: 12 ms zmienność opóźnień +/- 3 ms
  - 3) Utrata pakietów danych: 0

Metoda pomiaru wskaźników jakości: <https://pro.speedtest.pl/>;

Mechanizm certyfikacji jakości: certyfikowany przez Prezesa UKE mechanizm monitorowania jakości dostępu do Internetu;

Wskaźniki jakości publikowane są na stronie internetowej Operatora: [www.teosat.pl](http://www.teosat.pl)

#### **WSKAŹNIK JAKOŚCI DLA USŁUGI TELEWIZJI**

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

#### **WSKAŹNIKI JAKOŚCIOWE WSPÓLNE DLA WSZYSTKICH**

- 1) czas oczekiwania na przyłączenie do sieci telekomunikacyjnej (wyrażany w dniach, włącznie z dniami wolnymi od pracy):
- 2) czas oczekiwania na połączenie z personelem (wyrażany w sekundach, osobno dla dni roboczych i wolnych od pracy):  
60 w dni robocze, 3600 w wolne od pracy
- 3) czas usunięcia awarii (do zgłoszenia przez abonenta braku możliwości korzystania z usług do przywrócenia możliwości korzystania z usług wyrażony w godzinach): lokalna 25, globalna 3
- 4) wskaźnik reklamacji poprawności faktur (procent zakwestionowanych w trybie reklamacji faktur w stosunku do wszystkich wystawionych faktur wyrażony w procentach): < 0,1

#### **IV. PAKIETY USŁUG**

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

<b>OPŁATY INSTALACYJNE</b>	ceny brutto PLN
Instalacja tvk zakończona gniazdem	75,00
Instalacja Internet Docsis 3.0	29,00
Instalacja Internet GPON	29,00
Dodatkowa instalacja tvk zakończona gniazdem	65,00
Dodatkowa instalacja Internet Docsis 3.0 /bez gniazda tv/	60,00
<b>OPŁATY SERWISOWE</b>	
Godzina pracy technika w przypadku prac nieobjętych bezpłatną obsługą serwisową	70,00
Konfiguracja/strojenie Urządzenia końcowego	40,00
Nieuzasadnione wezwanie serwisanta	70,00
Naprawa przewodu abonenckiego	40,00
Przeniesienie gniazda abonenckiego	60,00
Przeniesienie gniazda optycznego / naprawa instalacji GPON	70,00
Wymiana instalacji Internet GPON	90,00
Wymiana (w przypadku uszkodzenia lub zniszczenia) gniazda sieciowego w lokalu	50,00
Wymiana kabla abonenckiego 5/10/15m	25,00/35,00/45,00
Wymiana patchcordu światłowodowego 5/10/15m	25,00/30,00/35,00
Wymiana rozgałęźnika/odgałęźnika	40,00
Wymiana okablowania w lokalu	60,00
<b>OPŁATY DODATKOWE</b>	
Opłata za wznowienie usługi po jej zawieszeniu z uwagi na opóźnienie w zapłacie	35,00
Aktywacja Usługi telekomunikacyjnej	35,00
Zmiana Pakietu	20,00
Opłata za przeniesienie praw i obowiązków z Umowy na inną osobę	15,00
Opłata za zawieszenie usługi na życzenie Abonenta	15,00
Opłata za demontaż urządzenia końcowego	20,00
Opłata za powiadomienia listowne	10,00
<b>OPŁATY WINDYKACYJNE</b>	
Kara umowna za zniszczenie lub brak zwrotu karty dostępowej CI	100,00
Kara umowna za zniszczenie lub brak zwrotu modułu dostępu warunkowego CONAX	160,00
Kara umowna za zniszczenie lub brak zwrotu modemu przewodowego CISCO	150,00
Kara umowna za zniszczenie lub brak zwrotu zasilacza	50,00
Kara umowna za zniszczenie lub brak zwrotu opakowania	10,00
Kara umowna za zniszczenie lub brak zwrotu kabla LAN	10,00
Kara umowna za zniszczenie lub brak zwrotu terminala abonenckiego GPON	250,00
Kara umowna za zniszczenie lub brak zwrotu patchcordu światłowodowego SC/APC-SC/APC	25,00
Kara umowna za zniszczenie lub brak zwrotu odbionika cyfrowego DVB-C / DVB-T / DVB-T2	150,00
Kara umowna za zniszczenie lub brak zwrotu pilota	50,00
Kara umowna za zniszczenie lub brak zwrotu kabla HDMI	25,00
Kara umowna za zniszczenie lub brak zwrotu instrukcji odbiornika	10,00
Kara umowna za zniszczenie lub brak zwrotu kabla RCA-SCART	25,00
Kara za spowodowanie zakłóceń w pracy Sieci	200,00
Kara za udostępnienie Usługi telekomunikacyjnej poza lokal, nielegalne korzystanie z Sieci	500,00