

CENNIK USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

I. OPŁATY INSTALACYJNE I AKTYWACYJNE

- | | |
|--|-------------------------|
| 1. Przyłączenie lokalu do sieci | wyceniane indywidualnie |
| 2. Aktywacja Usługi | 40 zł |
| 3. Opłata za wznowienie usługi po jej zawieszeniu z uwagi na opóźnienie w zapłacie | 40 zł |

II. USŁUGA INTERNETU RADIOWEGO „ZIPnet”

PAKIET	CZAS TRWANIA	OPŁATA ABONAMENTOWA
1. Pakiet 20/2	na czas nieokreślony	155 zł
	na 12 miesięcy	65 zł
	na 24 miesiące	55 zł
2. Pakiet 30/3	na czas nieokreślony	165 zł
	na 12 miesięcy	75 zł
	na 24 miesiące	65 zł
3. Pakiet 50/4	na czas nieokreślony	189 zł
	na 12 miesięcy	99 zł
	na 24 miesiące	89 zł

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. W przypadku zawarcia kolejnej umowy na czas określony 24 miesięcy, Klientowi przysługuje obniżenie dwóch ostatnich opłat abonamentowych za internet radiowy do kwoty 1 zł. W przypadku zmiany operatora na ZIPnet i zawarcia umowy na 24 miesiące, po uprzednim okazaniu dokumentów potwierdzających korzystanie z usługi innego operatora w danej lokalizacji, Klientowi przysługuje obniżenie dwóch ostatnich opłat abonamentowych za internet radiowy do kwoty 1 zł. W przypadku polecenia nowemu Klientowi usług ZIPnet, Klientowi przysługuje obniżenie opłaty abonamentowej za internet radiowy do 1 zł za następny okres rozliczeniowy pod warunkiem, że Klient, któremu zostały polecone usługi zawrze z ZIPnet umowę na świadczenie usług telekomunikacyjnych i wskaże dane Klienta polecającego najpóźniej w dniu uruchomienia swojej usługi.

Wskaźniki jakości dla usługi Internetu:

- 1) Prędkość transmisji danych:

Dla pakietu 20/2		
	do Abonenta	od Abonenta
Minimalna ¹	10 Mb/s	1 Mb/s
Maksymalna ²	20 Mb/s	2 Mb/s
Zwykłe dostępna ³	16 Mb/s	1,6 Mb/s
Dla pakietu 30/3		
	do Abonenta	od Abonenta
Minimalna ¹	15 Mb/s	1,5 Mb/s
Maksymalna ²	30 Mb/s	3 Mb/s
Zwykłe dostępna ³	24 Mb/s	2,4 Mb/s
Dla pakietu 50/4		
	do Abonenta	od Abonenta
Minimalna ¹	25 Mb/s	2 Mb/s
Maksymalna ²	50 Mb/s	4 Mb/s
Zwykłe dostępna ³	40 Mb/s	3,2 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: 30ms, zmienność opóźnień 10ms

3) Utrata pakietów danych: 1%

Metoda pomiaru wskaźników jakości: <https://speedtest.pl>, <https://speedtest.net>

Mechanizm certyfikacji jakości: brak;

Wskaźniki jakości publikowane są na stronie internetowej Operatora <https://zipnet.pl>

III. USŁUGA INTERNETU ŚWIATŁOWODOWEGO „ZIPfiber”

PAKIET	CZAS TRWANIA	OPŁATA ABONAMENTOWA
1. Pakiet 300/50	na czas nieokreślony	170 zł
	na 12 miesięcy	80 zł
	na 24 miesiące	70 zł
2. Pakiet 600/100	na czas nieokreślony	180 zł
	na 12 miesięcy	90 zł
	na 24 miesiące	80 zł
3. Pakiet 900/200	na czas nieokreślony	199 zł
	na 12 miesięcy	109 zł
	na 24 miesiące	99 zł

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. W przypadku zawarcia kolejnej umowy na czas określony 24 miesięcy, Klientowi przysługuje obniżenie dwóch ostatnich opłat abonamentowych za internet światłowodowy do kwoty 1 zł. W przypadku zmiany operatora na ZIPnet i zawarcia umowy na 24 miesiące, po uprzednim okazaniu dokumentów potwierdzających korzystanie z usługi innego operatora w danej lokalizacji, Klientowi przysługuje obniżenie dwóch ostatnich opłat abonamentowych za internet światłowodowy do kwoty 1 zł. W przypadku polecenia nowemu Klientowi usług ZIPnet, Klientowi przysługuje obniżenie opłaty abonamentowej za internet światłowodowy do 1 zł za następny okres rozliczeniowy pod warunkiem, że Klient, któremu zostały polecane usługi zawrze z ZIPnet umowę na świadczenie usług telekomunikacyjnych i wskaże dane Klienta polecającego najpóźniej w dniu uruchomienia swojej usługi.

Wskaźniki jakości dla usługi Internetu:

- 1) Prędkość transmisji danych:

Dla pakietu 300/50		
	do Abonenta	od Abonenta
Minimalna ¹	150 Mb/s	25 Mb/s
Maksymalna ²	300 Mb/s	50 Mb/s
Zwykle dostępna ³	240 Mb/s	40 Mb/s
Dla pakietu 600/100		
	do Abonenta	od Abonenta
Minimalna ¹	300 Mb/s	50 Mb/s
Maksymalna ²	600 Mb/s	100 Mb/s
Zwykle dostępna ³	480 Mb/s	80 Mb/s
Dla pakietu 900/200		
	do Abonenta	od Abonenta
Minimalna ¹	450 Mb/s	100 Mb/s
Maksymalna ²	900 Mb/s	200 Mb/s
Zwykle dostępna ³	720 Mb/s	160 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: 3ms, zmienność opóźnień 1ms

3) Utrata pakietów danych: 0,1%

Metoda pomiaru wskaźników jakości: <https://speedtest.pl>, <https://speedtest.net>

Mechanizm certyfikacji jakości: brak;

Wskaźniki jakości publikowane są na stronie internetowej Operatora: <https://zipnet.pl>

IV. USŁUGA TELEWIZJI „ZIPTV”

PAKIET	CZAS TRWANIA	OPŁATA ABONAMENTOWA
1. Pakiet Socjalny 73 kanały	na czas nieokreślony	55 zł
2. Pakiet Ekonomiczny 126 kanałów	na czas nieokreślony	75 zł
3. Pakiet Startowy+ 157 kanałów	na czas nieokreślony	95 zł
4. Pakiet Optymalny+	na czas nieokreślony	120 zł

185 kanałów		
5. Pakiet Bogaty+	na czas nieokreślony	140 zł
202 kanały		
6. Opłata miesięczna za udostępnienie dekodera		10 zł

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

V. USŁUGA TELEFONII MOBILNEJ „ZIPmobile”

PAKIET	CZAS TRWANIA	OPŁATA ABONAMENTOWA
1. Pakiet LTE 10	na czas nieokreślony	121 zł
	na 24 miesiące	21 zł
	ilość minut w abonamencie: połączenia w Polsce i UE bez limitu	
	limit danych w miesiącu: 10 GB	
2. Pakiet LTE 25	na czas nieokreślony	129 zł
	na 24 miesiące	29 zł
	ilość minut w abonamencie: połączenia w Polsce i UE bez limitu	
	limit danych w miesiącu: 25 GB	
3. Pakiet LTE 50	na czas nieokreślony	139 zł
	na 24 miesiące	39 zł
	ilość minut w abonamencie: połączenia w Polsce i UE bez limitu	
	limit danych w miesiącu: 50 GB	

Po przekroczeniu limitu danych prędkość internetu mobilnego zwalnia do maksymalnie 2 Mb/s.
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.

Opłaty za połączenia na numery z dodatkowym świadczeniem (podlegające szczególnym warunkom cenowym): numery zaczynające się od 70x – 13 PLN brutto / minutę połączenia

Wskaźniki jakości dla usługi telefonii:

- 1) czas realizacji połączenia: 3 sekundy
- 2) prawdopodobieństwo wystąpienia nieudanego połączenia lub opóźnienia w wywołaniu połączenia: 3%

Metoda pomiaru wskaźników jakości: dane statystyczne wewnętrznego systemu;

Mechanizm certyfikacji jakości: brak;

Wskaźniki jakości publikowane są na stronie internetowej Operatora <https://zipnet.pl>

VI. USŁUGA TELEFONII STACJONARNEJ „ZIPfon”

PAKIET	CZAS TRWANIA	OPŁATA ABONAMENTOWA
4. Pakiet MINIMUM	na czas nieokreślony	110 zł
	na 12 miesięcy	20 zł
	na 24 miesiące	10 zł
	ilość minut w abonamencie: 0	
5. Pakiet OPTIMUM	na czas nieokreślony	120 zł
	na 12 miesięcy	30 zł
	na 24 miesiące	20 zł
	ilość minut w abonamencie: 200	
6. Pakiet MAKSYMUM	na czas nieokreślony	145 zł

na 12 miesięcy	55 zł
na 24 miesiące	45 zł

ilość minut w abonamencie: 500

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.

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.

Opłaty za jednostkę rozliczeniową po wyczerpaniu ilości minut w pakiecie:

- wewnątrz sieci Operatora - bezpłatnie
- krajowe stacjonarne – 15 gr / min
- krajowe komórkowe – 30 gr / min
- międzynarodowe – zależne od kraju docelowego

Opłaty za połączenia na numery z dodatkowym świadczeniem (podlegające szczególnym warunkom cenowym): numery zaczynające się od 70x – 13 PLN brutto / minutę połączenia

Wskaźniki jakości dla usługi telefonii:

- 3) czas realizacji połączenia: 4 sekundy
- 4) prawdopodobieństwo wystąpienia nieudanego połączenia lub opóźnienia w wywołaniu połączenia: 3%

Metoda pomiaru wskaźników jakości: dane statystyczne wewnętrznego systemu;

Mechanizm certyfikacji jakości: brak;

Wskaźniki jakości publikowane są na stronie internetowej Operatora <https://zipnet.pl>

VII. PAKIETY USŁUG

- **Usługa telewizji w Pakiecie Socjalny + Usługa internetu światłowodowego w Pakiecie 300/50 Mb/s**
na 24 miesiące 75 zł
- **Usługa telewizji w Pakiecie Socjalny + Usługa internetu światłowodowego w Pakiecie 600/100 Mb/s**
na 24 miesiące 85 zł
- **Usługa telewizji w Pakiecie Socjalny + Usługa internetu światłowodowego w Pakiecie 900/200 Mb/s**
na 24 miesiące 105 zł
- **Usługa telewizji w Pakiecie Ekonomiczny + Usługa internetu światłowodowego w Pakiecie 300/50 Mb/s**
na 24 miesiące 95 zł
- **Usługa telewizji w Pakiecie Ekonomiczny + Usługa internetu światłowodowego w Pakiecie 600/100 Mb/s**
na 24 miesiące 105 zł
- **Usługa telewizji w Pakiecie Ekonomiczny + Usługa internetu światłowodowego w Pakiecie 900/200 Mb/s**
na 24 miesiące 125 zł
- **Usługa telewizji w Pakiecie Startowy+ + Usługa internetu światłowodowego w Pakiecie 300/50**
na 24 miesiące 115 zł
- **Usługa telewizji w Pakiecie Startowy+ + Usługa internetu światłowodowego w Pakiecie 600/100 Mb/s**
na 24 miesiące 125 zł
- **Usługa telewizji w Pakiecie Startowy+ + Usługa internetu światłowodowego w Pakiecie 900/200 Mb/s**
na 24 miesiące 145 zł
- **Usługa telewizji w Pakiecie Optymalny+ + Usługa internetu światłowodowego w Pakiecie 300/50**
na 24 miesiące 140 zł

- **Usługa telewizji w Pakiecie Optymalny+ + Usługa internetu światłowodowego w Pakiecie 600/100 Mb/s**
na 24 miesiące 150 zł
- **Usługa telewizji w Pakiecie Optymalny+ + Usługa internetu światłowodowego w Pakiecie 900/200 Mb/s**
na 24 miesiące 170 zł
- **Usługa telewizji w Pakiecie Bogaty+ + Usługa internetu światłowodowego w Pakiecie 300/50 Mb/s**
na 24 miesiące 160 zł
- **Usługa telewizji w Pakiecie Bogaty+ + Usługa internetu światłowodowego w Pakiecie 600/100 Mb/s**
na 24 miesiące 170 zł
- **Usługa telewizji w Pakiecie Bogaty+ + Usługa internetu światłowodowego w Pakiecie 900/200 Mb/s**
na 24 miesiące 190 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.

VIII. INNE OPŁATY

- Usługi serwisowe:
 - Godzina pracy technika w przypadku prac nieobjętych bezpłatną obsługą serwisową 110 zł
- Opłata za biling szczegółowy 20 zł
- Opłata za przeniesienie praw i obowiązków z Umowy na inną osobę 50 zł
- Dzierżawa routera WiFi 802.11ac (opłata miesięczna) 10 zł
- Dzierżawa routera WiFi 802.11ax (opłata miesięczna) 15 zł
- Opłata za brak zwrotu udostępnionych urządzeń, lub zwrot urządzeń zniszczonych bądź niekompletnych 400 zł
- Wysyłka faktury pocztą 5 zł
- Zryczałtowana opłata wynikająca ze zgłoszenia nieuzasadnionej reklamacji, gdzie przyczyna awarii leży po stronie Abonenta (uszkodzony komputer, system operacyjny, uszkodzenia mechaniczne) 50 zł

IX. WSKAŹNIKI JAKOŚCI WSPÓLNE DLA WSZYSTKICH USŁUG

- 1) czas oczekiwania na przyłączenie do sieci telekomunikacyjnej (wyrażany w dniach, włącznie z dniami wolnymi od pracy): 7
- 2) czas oczekiwania na połączenie z personelem (wyrażany w sekundach, osobno dla dni roboczych i wolnych od pracy): 12 sekund w dni robocze, w dni wolne od pracy poczta głosowa
- 3) czas usunięcia awarii (do zgłoszenia przez abonenta braku możliwości korzystania z usług do przywrócenia możliwości korzystania z usług wyrażony w godzinach): 24
- 4) wskaźnik reklamacji poprawności faktur: <0,2