

## **CENNIK USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W SIECI TVK TORUŃ**

### **Część I: OPŁATY WSPÓLNE DLA WSZYSTKICH USŁUG (jednorazowe)**

Wystawienie papierowego duplikatu faktury	2,00 zł
Koszty korespondencji	15,00 zł
Odbiór sprzętu od Abonenta na życzenie	85,00 zł
Konsultacja techniczna	120,00 zł
Przyłączenie do Sieci Lokalu w budynku wielorodzinnym	na podstawie protokołu wg rzeczywistych kosztów wykonania
Przyłączenie do Sieci Lokalu w budynku jednorodzinnym	na podstawie protokołu wg rzeczywistych kosztów wykonania

### **Część VIII: WSKAŹNIKI JAKOŚCI WSPÓLNE DLA WSZYSTKICH USŁUG**

1. Czas oczekiwania na przyłączenie do Sieci telekomunikacyjnej (wyrażany w dniach, włącznie z dniami wolnymi od pracy): Czynności instalacyjne zostaną podjęte przez Operatora w terminie uzgodnionym z Abonentem, nie dłuższym niż 7 dni od dnia zawarcia Umowy, chyba że uzgodnienie daty i godziny wykonania Instalacji w tym terminie okaże się niemożliwe z przyczyn niezależnych od Operatora. W takim wypadku wykonanie Instalacji nastąpi w możliwie najszybszym terminie uzgodnionym pomiędzy Operatorem a Abonentem.

Telewizja Kablowa Toruń, ul. B. Głowackiego 2, 87-100 Toruń, tel.: (56) 649 66 66

2. Czas oczekiwania na połączenie z personelem (wyrażany w sekundach, osobno dla dni roboczych i wolnych od pracy): 7 sekund.
3. Czas usunięcia awarii (od zgłoszenia przez Abonenta braku możliwości korzystania z Usług do przywrócenia możliwości korzystania z Usług wyrażony w godzinach): Operator zobowiązuje się do usuwania Awarii u Abonentów w terminie nie dłuższym niż 72 godz. od ich zgłoszenia Operatorowi, o ile Abonent nie umówił się za zgodą Operatora w innym terminie. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w w/w terminie, Operator określi termin jej usunięcia i poinformuje o takim terminie Abonenta.
4. Wskaźnik reklamacji poprawności faktur: <0,1 procent zakwestionowanych w trybie reklamacji Dokumentów rozliczeniowych (rachunków) w stosunku do wszystkich wystawionych.