



Niezbędnik Klienta Vectra

Zachowaj, by zawsze mieć pod ręką

- podstawowe informacje o Twoich usługach
- szybkie rozwiązywanie problemów

Szanowny Kliencie,

dziękujemy, że obdarzyłeś nas zaufaniem i dołączyłeś do grona Abonentów korzystających z usług firmy Vectra. Naszym celem jest dostarczanie nowoczesnych produktów multimedialnych spełniających wymagania Klientów. Staramy się sprostać pokładanym w nas oczekiwaniom w każdym aspekcie działalności. Aby ułatwić korzystanie z usług, przygotowaliśmy dla Ciebie przewodnik „Niezbędnik Klienta Vectry”, który zawiera przydatne informacje i wskazówki. Wierzymy, że porady w nim zawarte pomogą rozwiązać jakiegokolwiek wątpliwości związane z korzystaniem z usług.

Szczególną uwagę przywiązujemy do odpowiedniego poziomu świadczonych przez nas usług oraz profesjonalnej obsługi abonenckiej. Zależy nam na dobrych relacjach, dlatego dbamy o nie na co dzień, wsłuchując się w wymagania naszych Abonentów.

Stale inwestujemy w nowoczesną infrastrukturę technologiczną sieci oraz urządzenia instalowane w mieszkaniach naszych Klientów. Staramy się również jak najszybciej reagować i rozwiązywać wszystkie problemy, które są do nas zgłaszane. Miło nam poinformować, że dzięki opiniom naszych Klientów w 2023 roku zostaliśmy odznaczeni **Godłem Dbamy o Jakość Obsługi**. Jesteśmy dumni z otrzymania tej nagrody i mamy świadomość, że jej uzyskanie oznacza konieczność jeszcze większego wysiłku w stałym, codziennym podnoszeniu standardów obsługi naszych Klientów.

Życzymy samych pozytywnych emocji podczas korzystania z naszych usług. Będziemy dumni, jeśli polecisz nas swojej rodzinie i przyjaciołom.

Z wyrazami szacunku

Dyrektor Departamentu Obsługi Klienta

Dominik Konieczny



**DBAMY O JAKOŚĆ
OBSŁUGI 2023**

SPIS TREŚCI

I. STREFA KLIENTA	4
II. NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANE PYTANIA	7
III. TELEWIZJA CYFROWA	11
1. VOD	12
2. TV Online	15
3. Dekoder	18
4. Rozwiązywanie problemów z telewizją cyfrową na dekodery	21
5. Moduł CI+	24
6. Rozwiązywanie problemów z telewizją cyfrową na Module CI+	25
IV. TV SMART	26
V. INTERNET STACJONARNY	29
1. Połączenia przewodowe	29
2. Połączenia bezprzewodowe	29
3. Konfiguracja modemu i sieci Wi-Fi	31
4. Jak poprawić sygnał sieci Wi-Fi	32
5. Power Wi-Fi	35
6. Rozwiązywanie problemów z dostępem do Internetu	36
VI. INTERNET MOBILNY	37
VII. TELEFON STACJONARNY	38
1. Rozwiązywanie problemów z telefonem stacjonarnym	38
VIII. TELEFON KOMÓRKOWY	40
1. Weryfikacja zużycia pakietów	40
2. Roaming międzynarodowy	42
3. Poczta głosowa	43
4. Blokady usług premium	43
5. Rozwiązywanie problemów z Telefonią komórkową	44
IX. USŁUGI DODATKOWE	46
X. SZYBKA POMOC	51
XI. PŁATNOŚCI	54
1. Pierwszy rachunek	54
2. Sposoby płatności	55
3. Jak czytać fakturę?	56
4. Faktura elektroniczna	57

I. Strefa Klienta

Z myślą o wysokiej jakości obsługi Abonentów utworzyliśmy **Strefę Klienta**, gdzie istnieje możliwość samodzielnego sprawdzania informacji dotyczących Twoich płatności i posiadanych usług. Liczymy, iż dostęp do ww. danych ułatwi kontakt z naszą firmą. Zachęcamy do zapoznania się z szeroką gamą udogodnień, jakie niesie za sobą Strefa Klienta i dokonania rejestracji, która służy bezpieczeństwu Twoich danych.

Do rejestracji niezbędne jest podanie:

- Loginu, którym jest Twój **Numer ewidencyjny Klienta** oraz **Numer telefonu** lub **Adresu e-mail**. Dane kontaktowe muszą być tożsame z tymi, które podałeś sprzedawcy. **Numer ewidencyjny Klienta** znajduje się na umowie oraz na fakturze/rachunku.

Podczas rejestracji po wpisaniu kodu weryfikacyjnego system poprosi o utworzenie hasła. Hasło musi zawierać od 8 do 32 znaków, co najmniej jedną wielką literę oraz cyfrę. Hasło może zawierać znaki specjalne: ! @ # \$ % ^ & * () { } [] \ | : " ' < > ? , . / - _ = + .



Jak zalogować się do Strefy Klienta?

Wejdź na stronę ebok.vectra.pl lub pobierz darmową aplikację na urządzenia mobilne ze sklepu Google Play lub App Store.





Strona główna



Moje konto



Płatności



Billing



Pakiety i Usługi



Konfiguracja urządzeń



Wiadomości i zgłoszenia



Pomoc

15 min

czas do końca sesji

Po zalogowaniu będziesz miał dostęp do:

- aktywacji e-Faktury,
- informacji o stanie salda, wystawionych fakturach i dokonanych wpłatach,
- dokumentów finansowych wystawionych elektronicznie (w przypadku aktywowanej usługi e-Faktura),
- elektronicznych płatności,
- listy aktywnych usług i informacji o ich okresie zobowiązania,
- konfigurowania swojej sieci bezprzewodowej Wi-Fi,
- resetowania PIN-u dekodera telewizji cyfrowej,
- billingów połączeń telefonicznych,
- adresu najbliższego Biura Obsługi Klienta,
- zmiany danych kontaktowych i adresu do korespondencji,
- informacji o statusie Twoich zgłoszeń,
- informacji o technicznych pracach planowych oraz ewentualnych awariach,
- nowych ofert marketingowych przygotowanych specjalnie dla naszych Klientów,
- wygenerowania zestawienia operacji finansowych w formacie PDF lub XLS,
- filtrowania listy wystawionych faktur i dokonanych wpłat,
- informacji o statusie Twoich płatności,
- informacje o wykorzystaniu pakietów usług mobilnych,
- możliwości dodania opłaty za Netflix do rachunku z usługi Vectry,
- wideoporadników,
- wniosków do pobrania i wydruku.

Pełną instrukcję obsługi Strefy Klienta znajdziesz na stronie ebok.vectra.pl.

Internet stacjonarny – skonfiguruj Wi-Fi do swoich potrzeb.

1. Zaloguj się do **Strefy Klienta** → podaj **numer ewidencyjny** oraz **hasło** utworzone podczas procesu rejestracji → wybierz zakładkę **Konfiguracja Urządzeń**.
2. Wybierz urządzenie, które chcesz skonfigurować.
3. Dostosuj do własnych potrzeb:



Włącz lub wyłącz sieci 2,4 GHz oraz 5 GHz.



Zmień nazwę sieci bezprzewodowej (SSID) lub hasło WI-FI.



Zmień kanał nadawania lub tryb pracy modemu.

4. Zapisz zmiany.

Telewizja cyfrowa – Zrestartuj PIN lub odblokuj dekoder.

1. Przejdź do zakładki **Reset PIN-u**:
Strefa Klienta → **Konfiguracja Urządzeń** → **Reset PIN-u**
2. Wybierz opcję:



Przywróć domyślny PIN dekodera.



Odblokuj dostęp do ustawień dekodera.

3. Wybierz urządzenie i naciśnij **Resetuj PIN**.
4. Wprowadź wygenerowany PIN na dekodерze.

II. Najczęściej zadawane pytania

W jaki sposób mogę sprawdzić stan salda?

Aktualny stan salda i historię dotychczasowych płatności możesz sprawdzić samodzielnie w Strefie Klienta, znajdującej się pod adresem ebok.vectra.pl. Aby zalogować się do serwisu, należy podać numer ewidencyjny jako login użytkownika oraz hasło utworzone podczas rejestracji. Jeśli nie pamiętasz hasła, użyj opcji „Zapomniałem hasła”. Ponadto w przypadku faktur VAT wysyłanych listownie będzie na nich podany stan salda na dzień wystawienia rachunku.

Dodatkowo informację dotyczącą stanu salda można uzyskać:

- przez kontakt z infolinią obsługową pod numerem telefonu **801 080 180** (opłata według stawek operatora),
- poprzez chat udostępniony na stronie **www.vectra.pl**,
- poprzez kontakt elektroniczny na adres mailowy **kontakt@vectra.pl**,
- osobiście w lokalnym Salonie Firmowym Vectra S.A. (wykaz i adresy Salonów Firmowych Vectra są dostępne na stronie **www.vectra.pl/kontakt/salony-firmowe/**).

W jaki sposób mogę wysłać dyspozycję zwrotu nadpłaty?

Dyspozycję zwrotu nadpłaty widniejącej na koncie można złożyć:

- za pomocą formularza udostępnionego w Strefie Klienta,
- za pomocą formularza kontaktowego na stronie **www.vectra.pl**,
- przez kontakt z infolinią obsługową pod numerem telefonu **801 080 180** (opłata według stawek operatora),
- poprzez kontakt elektroniczny na adres mailowy **kontakt@vectra.pl**,
- faxem pod numerem **58 742 66 00**,
- osobiście w lokalnym Salonie Firmowym Vectra S.A. (wykaz i adresy Salonów Firmowych Vectra są dostępne na stronie **www.vectra.pl/kontakt/salony-firmowe/**),
- korespondencyjnie na adres korespondencyjny siedziby dostawcy usług – **aleja Zwycięstwa 253, 81-525 Gdynia**.

Co oznaczają opłaty „z dołu”?

Opłaty z adnotacją „z dołu” dotyczą wykorzystanych już usług. Naliczane są proporcjonalnie za miesiąc, w którym podłączone zostały usługi. Przykład: jeśli podłączenie nastąpiło 15 listopada, na fakturze wystawionej w grudniu zawarte będą opłaty z dołu za część listopada (od momentu aktywacji usług) oraz za grudzień.

Co to jest faktura korygująca? Jakie informacje zawiera?

Faktura korygująca wystawiana jest w celu poprawienia błędnych naliczeń na rachunku/fakturze. Zawiera one informacje na temat naliczeń, które były błędne, oraz informacje o tym, jakie powinny być naliczenia w okresie rozliczeniowym, którego dotyczy korekta.

Jaka jest różnica między rachunkiem pro forma a fakturą VAT?

Faktury VAT wystawiane są Klientom, którzy prowadzą działalność gospodarczą bądź korzystają z usługi telefonicznej w firmie Vectra. Faktura VAT jest to dokument zawierający szczegółowe informacje dotyczące naliczonych opłat. Faktury dostarczane są co miesiąc w formie papierowej bądź elektronicznej. Pozostali Klienci otrzymują rachunki w postaci blankietów z kwotą łączną za wszystkie świadczone usługi. Blankiety dostarczane są do Klienta dwa razy w roku (korespondencja zawiera 6 rachunków). Na podstawie wniosku istnieje możliwość zmiany sposobu wystawiania rachunków z pro forma na faktury VAT wystawiane co miesiąc.

Gdzie znajdę informacje o posiadanych usługach?

Lista usług znajduje się na Umowie o Świadczenie Usług lub, w przypadku późniejszego dokonania w niej zmian, w Aneksie albo Potwierdzeniu Zmiany Warunków Umowy (gdy zmiany Umowy dokonano za pomocą środków porozumiewania się na odległość). Usługi wymienione są w tabeli „Warunki Umowy”. Lista aktywnych usług znajduje się również w Strefie Klienta, znajdującej się pod adresem **ebok.vectra.pl**.

Jak mogę upoważnić inną osobę do wglądu w moje konto abonenckie lub dokonywania zmian w umowie?

Mając na uwadze bezpieczeństwo Twoich danych, Vectra nie udziela informacji osobom nieupoważnionym. By upoważnić inną osobę, należy przesłać podpisane pisemne upoważnienie listownie na adres **Vectra SA, aleja Zwycięstwa 253, 81-525 Gdynia** lub za pomocą formularza kontaktowego dostępnego na stronie **www.vectra.pl/kontakt/napisz-do-nas**. Upoważnienie można złożyć również osobiście w lokalnym Biurze Obsługi Klienta. Wzór upoważnienia znajduje się na stronie **www.vectra.pl/pomoc/obsługa** oraz w lokalnym Biurze Obsługi Klienta.

Od kiedy rozpoczyna się okres zobowiązania Umowy Promocyjnej?

Określony w warunkach promocji okres zobowiązania rozpoczyna się od pierwszego dnia miesiąca po miesiącu, w którym doszło do zawarcia Umowy lub Zmiany Warunków Umowy. Na fakturze wystawionej w pierwszym okresie rozliczeniowym w sposób proporcjonalny zostaną naliczone opłaty za miesiąc, w którym podłączone zostały usługi. Przykład: Umowa została zawarta 15.10.2020 r. Okres zobowiązania wynosi 24 miesiące i trwa od 01.11.2020 r. do 31.10.2022 r.

Jakie działania mogę podjąć, gdy nie działa usługa Internetu stacjonarnego?

Sprawdź pracę diod kontrolnych na modemie. Jeżeli na modemie nie pali się żadna dioda, sprawdź podłączenie kabla zasilającego przy modemie oraz przy gniazdku zasilającym. Jeżeli na modemie świeci się dioda POWER, sprawdź ustawienia karty sieciowej w swoim komputerze i upewnij się, że połączenie sieciowe jest włączone. Przełącz kabel sieciowy z modemu bezpośrednio do karty sieciowej komputera. Jeżeli posiadasz router, odłącz go. Jeżeli komputer z routerem łączył się poprzez Wi-Fi, rozłącz połączenie bezprzewodowe.

Co zrobić, gdy zapomniałem hasła do Wi-Fi?

Ustawione hasło możesz sprawdzić po zalogowaniu do Strefy Klienta w zakładce „Konfiguracja urządzeń”. Hasło do Wi-Fi możesz otrzymać także podczas kontaktu z telefonicznym Centrum

Obsługi Klienta lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta. Ze względów bezpieczeństwa oraz aby hasło nie zostało udostępnione osobom nieupoważnionym, pracownik Vectry będzie wymagał potwierdzenia Twoich danych.

Jakie działania mogę podjąć, gdy nie działa usługa telewizji cyfrowej (komunikat: Brak sygnału / Błąd E0)?

Upewnij się, że dekodery jest włączony (na wyświetlaczu powinien wyświetlać się numer kanału lub w przypadku dekodera Motorola HMC3021 powinna świecić się zielona dioda). Sprawdź czy na telewizorze wybrane jest poprawne źródło sygnału – informację jak zmienić źródło sygnału można znaleźć w instrukcji obsługi telewizora. Włącz kanał na którym występują zakłócenia i włącz miernik sygnału dla dekodery HD: MENU → Ustawienia → Diagnostyka → Miernik sygnału; dla dekodera Motorola HMC3021: MENU → Ustawienia → Informacje o sygnale; dla dekodery z oprogramowaniem Graphyne: MENU → Ustawienia → Diagnostyka → Miernik Sygnału. Sprawdź siłę oraz jakość sygnału. Jeżeli jakość jest mniejsza niż 100% bądź siła jest mniejsza niż 50% w przypadku dekodera Motorola HMC3021 to obserwując jakość oraz siłę sprawdź kabel sygnałowy (poprzez dociesnięcie kabla antenowego do dekodera, gniazda abonenckiego oraz w innych połączeniach w mieszkaniu). Jeżeli jakość wzrośnie do co najmniej 90% bądź siła wzrośnie do co najmniej 20% naciśnij klawisz MENU, aby wyłączyć miernik sygnału i sprawdź czy zakłócenia nadal występują.

Jakie działania mogę podjąć, gdy na ekranie pojawia się komunikat „Brak dostępu”?

Sprawdź, czy kanał, na którym wyświetla się informacja, znajduje się w Twoim pakiecie telewizji cyfrowej (aktualny wykaz programów telewizji cyfrowej znajdziesz na stronie **www.vectra.pl** lub w lokalnym Biurze Obsługi Klienta). Jeżeli program znajduje się w Twoim pakiecie telewizyjnym, przed kontaktem z Vectrą przygotuj informację, jakich kanałów dotyczy problem, numer karty (MENU → Ustawienia → Diagnostyka → Dostęp warunkowy Conax → O Conax CA → Nr karty lub dla posiadaczy dekodera Motorola HMC3021: MENU → Ustawienia → CA Conax → O Conax CA → Nr karty; możesz też wyjąć kartę z dekodera/modułu i odczytać z niej numer zaczynający się od 017 lub 021) i numer seryjny dekodera (należy odczytać go z naklejki znajdującej się na spodzie dekodera).

III. Telewizja cyfrowa

Jeżeli zakupiłeś usługę cyfrowej telewizji kablowej, zainstalowaliśmy u Ciebie dekoder Vectry.

Zaletami telewizji cyfrowej są:

- wysoka jakość dźwięku i obrazu,
- możliwość oglądania programów w jakości HD i 4K,
- większa liczba programów, podzielonych na kategorie tematyczne poświęcone np. sportom, podróżom, gotowaniu, hobby, gospodarce, nauce,
- możliwość wyboru różnych wersji językowych tego samego programu, napisów, a także blokowania wybranych kanałów (tzw. kontrola rodzicielska),
- łatwy w obsłudze i przejrzysty przewodnik po programach – EPG, dzięki któremu możliwe jest szybkie odnalezienie interesujących nas kanałów,
- dekodery z nagrywarką PVR,
- aplikacja TV Online.

Szczegóły dotyczące przewodnika po programach (EPG) oraz nagrywania programów (w przypadku dekoderek z nagrywarką PVR) znajdziesz w dokumentacji załączonej do konkretnych modeli dekoderek lub w Strefie klienta w zakładce: pakiety usługi/moje usługi.

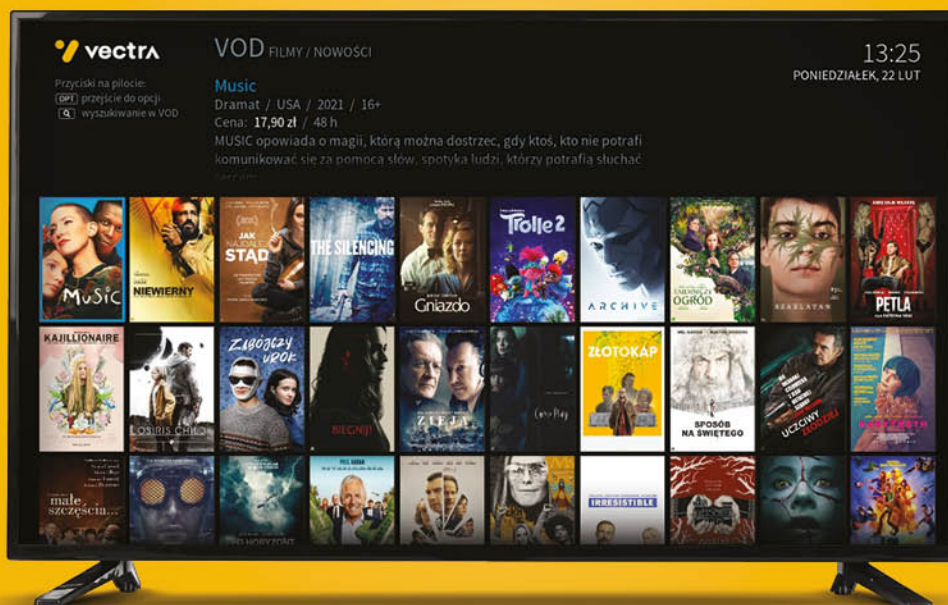


Aktualny wykaz programów telewizji cyfrowej znajdziesz na stronie www.vectra.pl lub w lokalnym Biurze Obsługi Klienta.

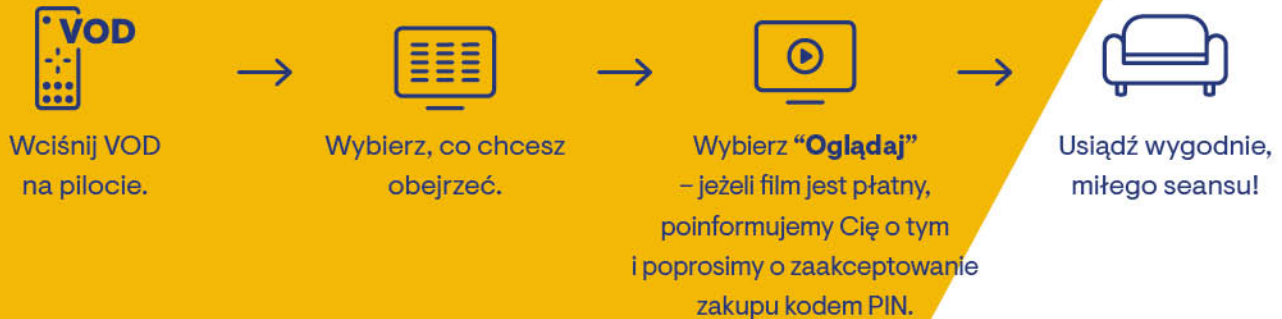
1. Vectra VOD

Vectra VOD to usługa, dzięki której w każdej chwili masz dostęp do filmów, bajek i seriali. Można w niej znaleźć zarówno filmowe hity wytwórni polskich i hollywoodzkich, jak i setki programów z ramówek wybranych kanałów TV dostępnych w Twoim pakiecie telewizji cyfrowej.

Vectra VOD dostępna jest na dekoderze cyfrowym Vectry i w aplikacji TV Online. Aby korzystać z tej aplikacji, nie musisz się rejestrować ani ponosić dodatkowych opłat za dostęp – wystarczy wcisnąć przycisk VOD na pilocie dekodera. Wykaz dekoderek i miast z dostępem do Vectra VOD znajduje się pod adresem www.vectra.pl/pomoc/pomoc-techniczna#faq-200.



Jak korzystać z Vectra VOD?



Co można obejrzeć w Vectra VOD?



Filmowe premiery i kultowe filmy.



Popularne seriale.



Filmy dokumentalne, ekranizacje lektur szkolnych, programy edukacyjne.



Bajki i programy dla najmłodszych.



Programy fitness z profesjonalnymi trenerami.



Tytuły dostępne wyłącznie dla widzów dorosłych. Znajdują się one w odrębnym katalogu, do którego wejście chronione jest kodem CA PIN. Standardowy numer CA PIN to 1234. **W celu uniemożliwienia dzieciom dostępu do tej sekcji Vectra VOD** rekomendujemy zmianę domyślnego kodu CA PIN, klikając na pilocie i wybierając: MENU → Ustawienia → Diagnostyka → Dostęp warunkowy → Dostęp warunkowy Conax → Zmień CA PIN. W przypadku oprogramowania Graphyne klikamy na pilocie i wybieramy: MENU → Ustawienia → Diagnostyka → Miernik sygnału → Dostęp warunkowy Conax → Zmień CA PIN. Na dekodерze Smart 4K CA PIN zmieniamy wchodząc na Konto użytkownika/Zmiana kodu CA PIN.

Nasi Klienci doceniają Vectra VOD za:

Nowości i nieograniczony dostęp: „Filmowe nowości mam w zasięgu pilota, a do tego tysiące filmów i seriali.”

Oszczędność: „Płacę raz i oglądamy całą rodziną. To dużo taniej niż cztery bilety do kina.”

Brak reklam: „Uwielbiam seriale, ale nie cierpię przerw reklamowych.”

Wysoka jakość: „Mam nowoczesny telewizor i oglądam filmy w wysokiej rozdzielczości, nawet w 4K.”

W ofercie Vectra VOD znajdują się również pakiety VOD:



Pakiet przygotowany specjalnie dla dzieci w wieku od 4 do 11 lat. Kilkaście odcinków najlepszych bajek i co miesiąc ponad 50 nowych.

Filmklub

Dostęp do 100 filmów w miesiącu. Co tydzień co najmniej 2 premiery, w każdym momencie 90 filmów dostępnych na żądanie, w HD i polskiej wersji językowej. Bez reklam.



Oferta obejmuje największe hity filmowe, kultowe seriale HBO oraz kontrowersyjne dokumenty. Programy HBO OD są dostępne w ramach usługi Vectra VOD dla posiadaczy pakietów Film GO i SuperFilm GO oraz pakietu Super Film&Sport.



Bezpłatna usługa VOD pozwalająca na dostęp do biblioteki filmów i programów emitowanych na antenie CANAL+. Trafiają tu wybrane filmy i programy, których premiera miała miejsce dzień wcześniej w CANAL+. Usługa jest dostępna dla posiadaczy pakietów CANAL+.



Pakiet przygotowany przez Ewę Chodakowską i najlepszych trenerów fitness. Oferta zawiera szeroki wybór treningów, które zostały dopasowane zarówno do potrzeb osób **początkujących** jak i **zaawansowanych**.

2. TV Online

Aplikacja TV Online to produkt, który oferuje dostęp do wybranych kanałów telewizyjnych przez Internet. Używanie aplikacji nie jest dodatkowo płatne i mogą korzystać z niej wszyscy Abonenci posiadający telewizję cyfrową w Vectrze lub usługę Internetu (stacjonarnego i mobilnego) i korzystający z pakietu Eleven. Dostępne w aplikacji kanały TV zależą od pakietu TV, który aktualnie posiadasz. Vectra TV Online nie wymaga rejestracji – wystarczy, że jesteś naszym Abonentem i posiadasz dane do logowania w Strefie Klienta Vectry. Przygotowaliśmy także intuicyjną aplikację umożliwiającą dostęp do serwisu na urządzeniach mobilnych z systemami Android i iOS.



Pobierz bezpłatną aplikację Vectra TV Online na urządzenia mobilne ze sklepu Google Play lub App Store.



W aplikacji Vectra TV Online czekają następujące funkcjonalności:

- możliwość oglądania kanałów TV, w większości dostępnych także poza domem,
- szybkie przeglądanie aktualnie transmitowanych programów TV,
- rekomendacje najlepszych programów i filmów,
- nowoczesny Program TV (EPG),
- zaawansowane wyszukiwanie kanałów TV oraz programów TV,
- lista ulubionych kanałów TV,
- możliwość komentowania programów TV,
- ochrona rodzicielska przed wyświetlaniem programów z oznaczeniem 18+,
- możliwość zaplanowania nagrania programu na dekodерze (w przypadku gdy dekodер posiada funkcję PVR,
- funkcja Catch-up TV która pozwala na oglądanie wybranych programów wyemitowanych wcześniej przez stację telewizyjną (do 7 dni wstecz),
- usługa VOD w TV ONLINE pozwala na wypożyczenie filmów na dowolnym urządzeniu mobilnym.

Jak korzystać z TV Online?

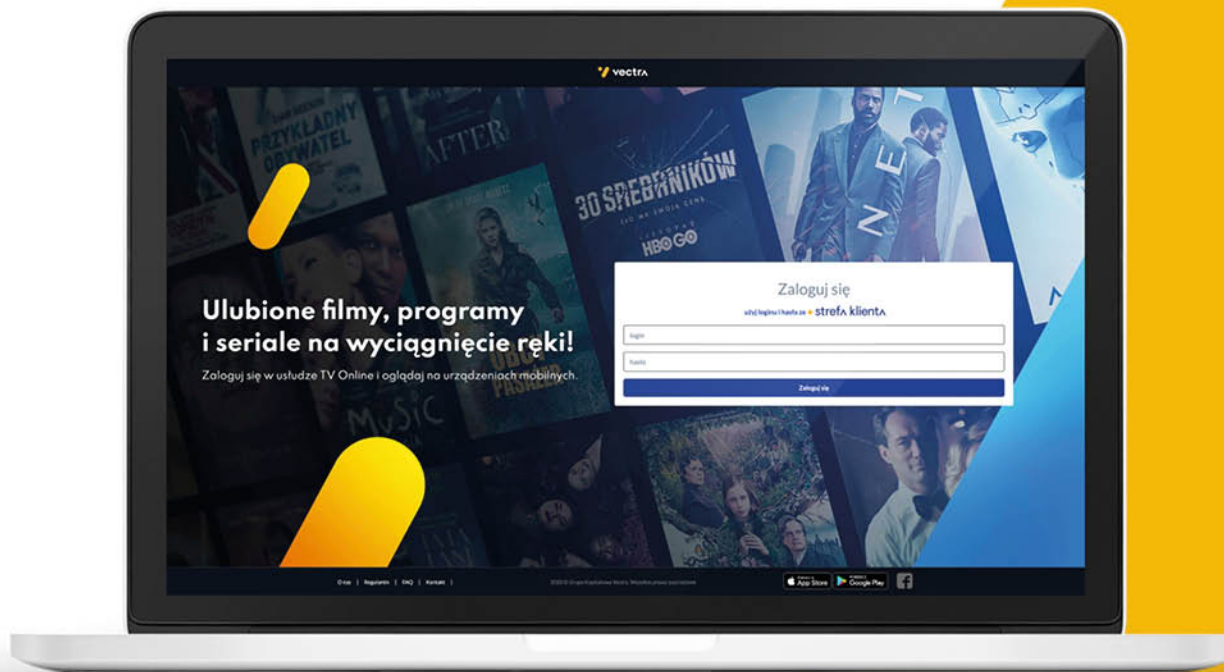
Aby rozpocząć korzystanie z serwisu, wystarczy wejść na stronę **www.tvonline.vectra.pl** lub pobrać aplikację mobilną oraz zalogować się, używając takich samych danych jak w przypadku logowania do Strefy Klienta Vectra (numer ewidencyjny jako login). W celu pobrania aplikacji na telefon z systemem Android lub iOS zeskanuj kod QR znajdujący się na kolejnej stronie lub znajdź w wybranym sklepie aplikację „Vectra TV Online”.



W celu pobrania aplikacji na telefon z systemem Android lub iOS zeskanuj widoczny kod QR lub znajdź w wybranym sklepie aplikację „**Vectra TV Online**”.

Pierwsze kroki z TV Online

Znasz już wymagania, czas się zalogować! W tym celu uruchom przeglądarkę i wpisz adres: **www.tvonline.vectra.pl**. Zaloguj się, używając tych samych danych, których używasz do logowania w Strefie Klienta.



! Aktualny wykaz programów dostępnych w aplikacji znajdziesz na stronie **www.vectra.pl/tv-online** lub w lokalnym Biurze Obsługi Klienta.

3. Dekoder

Dekoder, czyli tzw. set-top-box (STB), to urządzenie umożliwiające korzystanie z usługi telewizji cyfrowej. Do dekodera dołączane są pilot oraz karta dostępu warunkowego. Dekoder można podłączyć do większości odbiorników telewizyjnych. Telewizor musi być wyposażony przynajmniej w złącze EURO lub Video IN, ale aby uzyskać jakość HD (High Definition), telewizor musi być przystosowany do obsługi trybów HD i być wyposażony w złącze HDMI lub Component, w przeciwnym wypadku programy w jakości HD będą wyglądały tak samo jak w jakości SD. W celu osiągnięcia najwyższej jakości obrazu zalecamy połączenie kablem HDMI. Dekoder obsługujący formaty obrazu UHD (4K) w celu uzyskania najwyższej jakości obrazu i dźwięku należy podłączyć do telewizora obsługującego format UHD kablem HDMI.

Pamiętaj, dekodek powinien być stale podłączony do zasilania. W czasie gdy nie oglądasz telewizji cyfrowej, dekodek może pobierać z sieci uprawnienia i aktualizacje. Wszystkie dekodekery Vectry spełniają rygorystyczne normy europejskie w zakresie poboru energii elektrycznej, dzięki czemu nie jesteś narażony na nadmierne zużycie tej energii. Szczegóły dotyczące pobieranej mocy znajdziesz w instrukcji załączonej do konkretnych modeli dekodekórków.



Opis przycisków na pilocie od dekodera:

Włącz/wyłącz dekodery

Opcje programu

- wybór ścieżki dźwiękowej
- włączenie napisów
- zmiana proporcji obrazu

Aplikacja VOD

(video na żądanie)

Menu główne

Powrót do oglądanego kanału lub poprzedniego ekranu w menu

Wyszukiwanie programów w EPG lub katalogu VOD

Zwiększ lub zmniejsz siłę głosu

Sterowanie nagraniem/wypożyczonym filmem

- przewijanie w tył
- odtwarzanie/pauzowanie
- przewijanie w przód
- zatrzymanie

Nagrywanie programu

Lista nagrań

Przyciski numeryczne

(pozwalają wybrać numer kanału lub wpisać kod PIN)

Przewodnik po programach

Informacje o aktualnie oglądanym programie

Wybór elementu lub opcji w menu

Potwierdzenie wyboru elementu w menu

Wyjście z menu

Zmiana kanału na wyższy lub niższy

Wyciszenie dźwięku

Zmiana rozdzielczości wyświetlania

Teletext

Różne funkcje w menu
(szczegółowy opis w oknach menu)



Wygląd pilota może się różnić od poniższych ponieważ jest to zależne od wydanego dekodera.

Opis przycisków na pilocie od dekodera 4K:

Przełączenie dekodera między stanem czuwania a stanem pracy

Menu główne

Przełączenie między poprzednio wybranym kanałem a aktualnie oglądanym (podczas oglądania lub w oknie informacyjnym, pozwala na opuszczenie niektórych ekranów lub okien)

Aplikacja wideo na żądanie (VOD)

Przewodnik po programach

Wybór ścieżki audio

- włączenie/wyłączenie napisów
- zmiana parametrów obrazu

Przyciski numeryczne (pozwalają wybrać numer kanału oraz wpisać kod PIN lub tekst)

Przełączenie kolejno pomiędzy trybem oglądania, oknem informacyjnym a oknem informacyjnym z opisem

Zamknięcie ekranu/powrót do oglądania telewizji

Wybór aktualnie podświetlonego elementu lub zatwierdzenie zmian dokonanych na poszczególnych ekranach. (w oknie informacyjnym przełączana wybrany kanał)

Wybór elementu lub opcji w menu głównym oraz poszczególnych oknach



Wygląd pilota może się różnić od poniższych ponieważ jest to zależne od wydanego dekodera.

4. Rozwiązywanie problemów z telewizją cyfrową na dekodерze

Jeśli masz problem z korzystaniem z usługi, przygotowaliśmy listę możliwych sytuacji wraz z opisem działań, które możesz podjąć, zanim skontaktujesz się z Centrum Obsługi Klienta:

Dekoder nie wyświetla żadnego numeru kanału ani godziny

Sprawdź, czy dekodер jest poprawnie podłączony do gniazda zasilającego.

Nie reaguje pilot lub panel przedni dekodera

Wykonaj restart dekodera, odłączając kabel zasilający na 10 s. Sprawdź baterie w pilocie, ewentualnie wymień je. Jeżeli problem nadal występuje, udaj się z pilotem do lokalnego Biura Obsługi.

Na wyświetlaczu dekodera wyświetla się komunikat HDCP/HDMI OFF

Zmień źródło wejściowe na odbiorniku telewizyjnym na odpowiednie źródło HDMI. Informację, jak zmienić źródło sygnału, można znaleźć w instrukcji obsługi telewizora. Do zmiany wejścia zazwyczaj służy przycisk na pilocie od telewizora oznaczony jako INPUT, SOURCE, AV lub symbolem .

Nie wyświetla się Menu, EPG, Info o kanale

Klawiszem RES na dekodерze lub klawiszem  na pilocie od dekodera zmień rozdzielczość obrazu (kilka razy naciskając klawisz):
Kabel EURO – Ustawienie rozdzielczości 576i
Kabel HDMI – Ustawienie rozdzielczości 1080i

Komunikat na ekranie telewizora „Zła karta” lub „Problem z kartą”

Komunikat ten może wystąpić w następujących przypadkach:

- Karta warunkowego dostępu jest zabrudzona, należy ją bezpiecznie wyczyścić (np. przy użyciu miękkiego materiału).
- Karta warunkowego dostępu jest włożona niewłaściwą stroną (tj. złotym chipem do góry bądź w przypadku dekodera Motorola Motorola HMC3021 lub 3831CD/CDX złotym chipem do dołu).
- Karta warunkowego dostępu jest uszkodzona.

Komunikat na ekranie telewizora „Brak sygnału” lub „Błąd EO

Upewnij się, że dekodery jest włączony (na wyświetlaczu powinien wyświetlać się numer kanału lub, w przypadku dekodera Motorola HMC 3021, powinna świecić się zielona dioda). Sprawdź, czy na telewizorze wybrane jest poprawne źródło sygnału – informację, jak zmienić źródło sygnału, można znaleźć w instrukcji obsługi telewizora. Do zmiany wejścia zazwyczaj służy przycisk na pilocie od telewizora oznaczony jako INPUT, SOURCE, AV lub symbol . Włącz kanał, na którym występują zakłócenia. Włącz miernik sygnału: **MENU** → Ustawienia → Diagnostyka → Miernik sygnału. Sprawdź siłę oraz jakość sygnału. Jeżeli jakość jest mniejsza niż 90% bądź siła jest mniejsza niż 20% – obserwując jakość oraz siłę, sprawdź kabel sygnałowy (poprzez docieszczenie kabla antenowego do dekodera, gniazda abonenckiego oraz w innych połączeniach w mieszkaniu). Jeżeli jakość wzrośnie do co najmniej 90% bądź siła wzrośnie do co najmniej 20%, naciśnij klawisz **MENU**, aby wyłączyć miernik sygnału i sprawdź, czy zakłócenia nadal występują.

Komunikat na ekranie telewizora „Brak dostępu”

Włącz kanał, na którym występuje problem. Sprawdź, czy kanał, na którym wyświetla się informacja, znajduje się w Twoim pakiecie telewizji cyfrowej (aktualny wykaz programów telewizji cyfrowej znajdziesz na stronie www.vectra.pl lub w lokalnym Biurze Obsługi Klienta). Jeżeli program znajduje się w Twoim pakiecie telewizyjnym, przygotuj następujące informacje: Nr karty (**MENU** → Ustawienia → Diagnostyka → Dostęp warunkowy → Dostęp warunkowy Conax → O Conax CA → Nr karty), nr seryjny dekodera (**MENU** → Ustawienia → Diagnostyka → Loader → Nr seryjny odbiornika), jakich kanałów dotyczy problem.

Brak obrazu (dźwięk jest)

Upewnij się, że dekodery jest włączony do prądu oraz nie jest ustawiony na kanale na którym występuje problem (np.101). Sprawdź, czy odbiornik telewizyjny pracuje na odpowiednim źródle sygnału do którego podłączony jest dekodery. Wykonaj restart dekodera, wyciągając kabel zasilający i włączając go ponownie. Docisnij kabel EURO/ HDMI w dekodery oraz w odbiorniku telewizyjnym. Klawiszem RES na dekodery lub klawiszem **DISP** na pilocie od dekodera zmień rozdzielczość obrazu (kilka razy naciskając klawisz) na:
Kabel EURO – Ustawienie rozdzielczości 576i
Kabel HDMI – Ustawienie rozdzielczości 1080i

Zakłócenia obrazu

Włącz kanał, na którym występują zakłócenia. Włącz miernik sygnału: **MENU** → Ustawienia → Diagnostyka → Miernik sygnału. Sprawdź siłę oraz jakość sygnału. Jeżeli jakość jest mniejsza niż 90%, obserwując jakość, sprawdź kabel sygnałowy (poprzez dociśnięcie kabla antenowego do dekodera, gniazda abonenckiego oraz w innych połączeniach w mieszkaniu). Jeżeli jakość wzrośnie do co najmniej 90%, naciśnij klawisz **MENU**, aby wyłączyć miernik sygnału i sprawdź, czy zakłócenia nadal występują.

**Brak dźwięku
(obraz jest)**

Upewnij się, że dekodery jest włączony do prądu oraz na kanale, na którym występuje problem (np. 101). Sprawdź, czy odbiornik pracuje na odpowiednim źródle sygnału. Sprawdź, czy odbiornik telewizyjny oraz dekodery nie jest wyciszony/przyciszony. Wykonaj restart dekodera, wyciągając kabel zasilający i włączając ponownie. Dociśnij kabel EURO w dekodery oraz w odbiorniku telewizyjnym. Przyciśnij i przytrzymaj przez ok. 5 s klawisz RES na panelu przednim dekodera lub klawisz **DISP** na pilocie od dekodera.

Jeżeli problem nie ustąpił, prosimy o kontakt z naszym Działem Technicznym, który został stworzony z myślą o szybkiej i fachowej obsłudze. Przygotuj numer ewidencyjny Klienta. Numer jest umieszczony na fakturze/rachunku, a także jest wpisany na umowie obok imienia i nazwiska sprzedawcy firmy Vectra S.A., z którym zawierana była umowa. Następnie skontaktuj się z Centrum Obsługi Klienta. Informacje dotyczące sposobu kontaktu z firmą Vectra S.A. znajdują się na końcu książeczki.

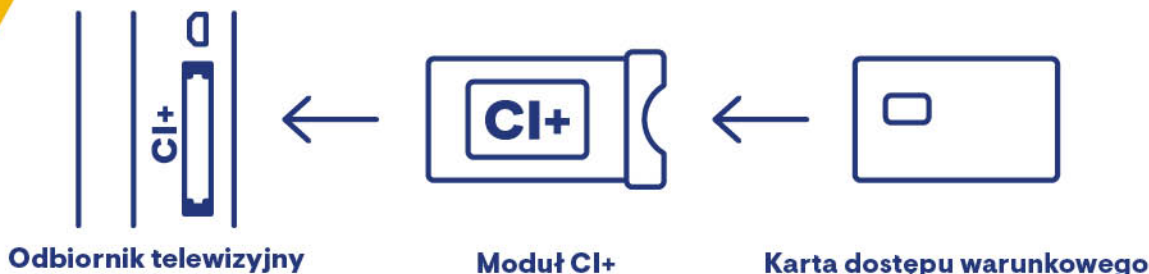
5. Moduł CI+

Moduł CI+ jest urządzeniem umożliwiającym odbiór programów telewizji cyfrowej bez konieczności posiadania dekodera. Kartę instaluje się bezpośrednio w specjalnym gnieździe odbiornika telewizyjnego. Oferowane przez nas moduły działają w standardzie CI+, wersja 1.2. Moduły nie mają wbudowanego oprogramowania, czyli wszelkie usługi dodatkowe, takie jak EPG, zatrzymywanie oglądanego programu, sortowanie listy kanałów itp., zależne są od posiadanego modelu odbiornika telewizyjnego. Do poprawnego działania usługi niezbędne jest, aby telewizor miał wbudowane gniazdo CI+ oraz tuner DVB-C. Wszelkie pytania dotyczące kompatybilności modułów CI+ z konkretnymi modelami telewizorów należy kierować do producentów odbiorników.

Funkcje listy ulubionych programów, możliwości wyboru ścieżki dźwiękowej oraz kontroli rodzicielskiej zależne są od posiadanego modelu odbiornika telewizyjnego. Usługa nagrywania kanałów jest dostępna wyłącznie przez dekodery cyfrowe i nie jest obsługiwana przez moduł CI+, nawet jeśli telewizor posiada taką funkcję.

W celu wykonania prawidłowej instalacji modułu CI+ należy:

1. Upewnić się, że kabel sygnałowy/antenowy jest podłączony do telewizora.
2. Umieścić moduł w gnieździe CI+ telewizora (chipem do środka).
3. Wykonać wyszukiwanie programów cyfrowych w sieci kablowej.
4. Począkać, aż zakończy się proces autoryzacji karty – może on potrwać kilka minut.



6. Rozwiązywanie problemów z telewizją cyfrową na module CI+

Jesteśmy przekonani, że będziesz zadowolony z usługi telewizyjnej, jednakże jeśli masz kłopoty z telewizją cyfrową, korzystając z modułu CI+, przygotowaliśmy listę działań, które możesz podjąć, zanim skontaktujesz się z Centrum Obsługi Klienta.

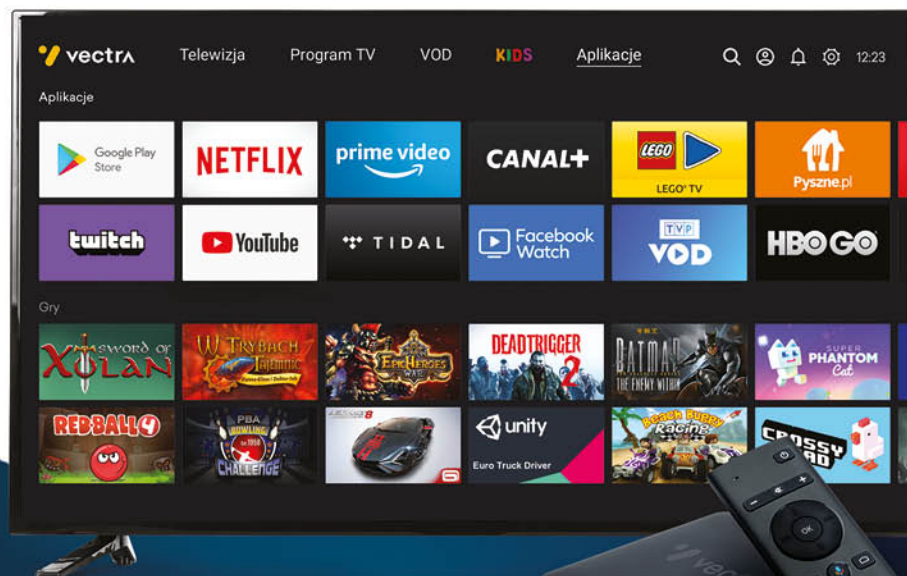
- Sprawdź baterie w pilocie od telewizora.
- Sprawdź w instrukcji od telewizora, czy Twój odbiornik jest kompatybilny ze standardem CI+ i ma wbudowany dekodery DVB-C.
- Sprawdź, czy kabel antenowy/sygnałowy jest podłączony z jednej strony do telewizora, a z drugiej do gniazda antenowego telewizji kablowej oznaczonego TV.
- Zgodnie z instrukcją od telewizora sprawdź, czy telewizor jest włączony przez odpowiednie wejście (źródło sygnału). Do zmiany wejścia zazwyczaj służy przycisk na pilocie od telewizora oznaczony jako INPUT, SOURCE, AV lub symbol .
- Upewnij się, że moduł jest prawidłowo umieszczony w gnieździe CI+ telewizora – kodem kreskowym w stronę telewizora.
- Sprawdź, czy kupiłeś program, którego dotyczy problem, oraz czy na pewno znajduje się w wykupionym przez Ciebie pakiecie telewizyjnym (aktualny wykaz programów telewizji cyfrowej znajdziesz na stronie **www.vectra.pl** lub w lokalnym Biurze Obsługi Klienta).
- Wykonaj restart telewizora, odłączając na 10 sekund wtyczkę zasilającą z gniazda elektrycznego.
- Wyjmij kartę z modułu CI+, przetrzyj złote styki miękką, suchą ściereczką i umieść ponownie kartę złotymi stykami w stronę kolorowej naklejki na module.
- Przywróć ustawienia fabryczne telewizora i ponownie przeprowadź pełne wyszukiwanie kanałów cyfrowych w sieci kablowej.

Jeżeli problem nie ustąpił, prosimy o kontakt z naszym Działem Technicznym, który został stworzony z myślą o szybkiej i fachowej obsłudze. Przygotuj numer ewidencyjny Klienta. Numer jest umieszczony na fakturze/rachunku, a także jest wpisany na umowie obok imienia i nazwiska sprzedawcy firmy Vectra S.A., z którym zawierana była umowa. Następnie skontaktuj się z Centrum Obsługi Klienta. Informacje dotyczące sposobu kontaktu z firmą Vectra S.A. znajdują się na końcu książeczki.

IV. TV Smart

Wybierz wolność Telewizji Smart! Oglądaj, tak jak lubisz, co chcesz, gdzie chcesz! Bądź Smart!

Telewizja Smart to nowy wymiar telewizji, która dopasowuje się do Ciebie! Dzięki niej zyskujesz dostęp do bogatej oferty kanałów tradycyjnych i programów na życzenie z ogromnej biblioteki VOD, łączysz się z aplikacjami typu HBO GO, Amazon Prime Video czy Player, nagrywasz programy, grasz w gry i wygodnie przenosisz na ekran telewizora obraz z innych urządzeń. Jedyne, czego potrzebujesz, to połączenie z Internetem.



Pobierz bezpłatną aplikację TV Smart.



Netflix jest zastrzeżonym znakiem towarowym firmy Netflix, Inc.
Wysignane członkostwo w serwisie Netflix pozwalające na dostęp do materiałów online.

Mała rzecz dużo możliwości

Sercem Telewizji Smart jest niewielki, poręczny dekoder Smart 4K, którego wszystkimi funkcjami sterujesz intuicyjnym pilotem Bluetooth z możliwością obsługi głosowej.

Dzięki Telewizji Smart:

- zyskujesz dostęp do najlepszej telewizji i najlepszej oferty filmowej w Vectra VOD wszędzie tam, gdzie jest Internet,
- seriale i filmy z oferty serwisów rozrywkowych takich jak HBO GO lub Amazon Prime Video oglądasz na ekranie Twojego telewizora, bez konieczności podłączania do niego laptopa,
- zyskujesz możliwość instalowania aplikacji dostępnych w Google Play,
- oglądasz ulubione programy, kiedy chcesz i na czym chcesz, m.in. dzięki Catch-up TV i nagrywance sieciowej nPVR,
- film, który oglądasz na swoim telefonie, możesz wyświetlić na ekranie telewizora,
- zamieniasz swój telewizor w konsolę – wystarczy ściągnąć jedną z wielu gier na Android TV i podłączyć pady,
- słuchasz najlepszej muzyki przez serwisy takie jak TIDAL.



Funkcje Telewizji Smart:



Catch-up TV – Oglądaj wybrane programy jeszcze przez kilka dni po emisji.



Restart TV – Możesz obejrzeć od początku programy, które już się zaczęły, ale jeszcze nie skończyły.



nPVR – Nagrywarka sieciowa zapisuje programy w chmurze, możesz więc je oglądać na wielu urządzeniach.



Vectra VOD – Baza kilkunastu tysięcy filmów i seriali dostępnych na żądanie.



Aplikacje – Instaluj aplikacje przeznaczone na Android TV, w tym gry.

KIDS



Strefa KIDS – Najlepsze bajki i programy dla dzieci w jednym miejscu.



Kontrola rodzicielska – Możesz być spokojny o to, co ogląda i pobiera Twoje dziecko.

Asystent głosowy – Powiedz, co chcesz oglądać, a dekodery wyszuka interesujące Cię programy.



4K – Ciesz się najlepszą jakością kanałów w 4K i filmów VOD.



Chromecast – Przesyłaj obraz z innego urządzenia na dekodery.

! Aktualny wykaz programów w usłudze TV Smart znajdziesz na stronie www.vectra.pl lub w lokalnym Biurze Obsługi Klienta.

V. Internet Stacjonarny

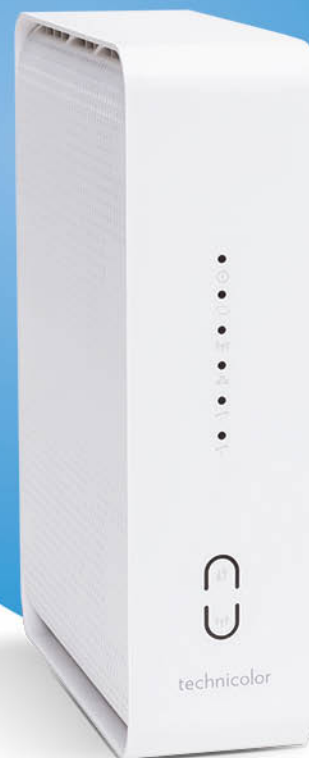
Jeżeli zakupiłeś usługę dostępu do Internetu, podłączyliśmy u Ciebie modem internetowy Vectry. Poniżej znajdziesz informacje o połączeniu posiadanych urządzeń z modemem oraz konfiguracji ustawień sieci bezprzewodowej.

1. Połączenia przewodowe

Najbardziej stabilne połączenie z Internetem uzyskasz, łącząc się przy pomocy połączenia kablowego. Dla osiągnięcia wysokich parametrów połączenia jest to najlepsza opcja np. w przypadku komputerów znajdujących się w pobliżu modemu. Kabel sieciowy (RJ45) podłącz do jednego z portów oznaczonych jako Ethernet lub symbolem , znajdujących się z tyłu modemu. Drugi koniec podłącz do urządzenia, na którym ma być dostępne połączenie internetowe.

2. Połączenia bezprzewodowe

Bezprzewodowy dostęp do Internetu przez Wi-Fi umożliwia swobodę korzystania z sieci w obrębie Twojego mieszkania. Usługa Wi-Fi pozwoli bez używania dodatkowych kabli połączyć urządzenia z modemem. Otwórz na swoim urządzeniu listę dostępnych sieci bezprzewodowych. Wyszukaj sieć



po nazwie – będą tam dwie 2 sieci od Vectry do wyboru (2,4 GHz i 5 GHz) i połącz się z jedną z nich. Dla każdej z tych sieci wygenerowane jest odrębne hasło. W hasle ważne jest rozróżnienie dużych i małych liter. Modemy z Wi-Fi wykorzystują fale radiowe o częstotliwości 2,4 GHz, a najnowsze modele znajdujące się w ofercie Vectry również częstotliwość 5 GHz. Są to tzw. modemy dwuzakresowe, emitujące dwa sygnały jednocześnie. Jeżeli urządzenie wykrywa obie sieci, można wybrać, z której z nich chcemy korzystać. Sieci różnią się początkiem nazwy, np. 2.4G-Vectra-Wi-Fi-1A2B3C (dla częstotliwości 2,4 GHz) i 5G-Vectra-Wi-Fi-1A2B3C (dla częstotliwości 5 GHz). Zalecamy połączenie z siecią o częstotliwości 5 GHz (jeżeli dane urządzenie widzi taką sieć) z powodu większej stabilności oraz ograniczenia zakłóceń emitowanych przez inne urządzenia w sąsiedztwie korzystające z częstotliwości 2,4 GHz.

Częstotliwość 2,4 GHz

- Większy zasięg w stosunku do sieci 5 GHz.
- Jest standardem używanym w urządzeniach posiadających starsze karty sieciowe. Zgodne ze standardami b/g/n.
- Możliwe zakłócenia – kanały na siebie wzajemnie zachodzą.
- Mniejsza przepustowość.

Częstotliwość 5 GHz

- Mniejszy zasięg w stosunku do sieci 2,4 GHz.
- Nie jest obsługiwana przez starsze karty sieciowe, starsze notebooki i większość drobnych urządzeń sieciowych (np. odtwarzacze multimedialne, smartfony).
- Do jej obsługi potrzebne są karty sieciowe wspierające standard 802.11ac. Większość nowych modeli laptopów oraz urządzeń mobilnych posiada obecnie tego typu karty sieciowe.
- Mocniejszy sygnał – kanały na siebie wzajemnie nie zachodzą.
- Większa przepustowość.
- Sieć 5 GHz daje szybki Internet przy dużym obciążeniu i wielu urządzeniach korzystających z Wi-Fi jednocześnie.

3. Konfiguracja modemu i sieci Wi-Fi

Podstawową konfiguracją modemu możesz zarządzać, logując się do Strefy Klienta. O tym, jak to zrobić, dowiesz się z rozdziału I. Strefa Klienta niniejszej książeczki. W Strefie Klienta znajduje się panel zarządzania Wi-Fi, w którym zmienisz nazwę swojej sieci, ustawisz własne hasło oraz zmienisz kanał, na którym nadawany jest sygnał lub włączysz i wyłączysz WiFi. W Strefie Klienta można także ustawić tryb pracy modemu. Modem może pracować w trybie Bridge lub Router. Poniżej porównanie obu trybów:

BRIDGE

Maksymalnie dwa podłączone urządzenia.

Zewnętrzny (publiczny) adres IP
dla podłączonych urządzeń.

ROUTER

Maksymalnie 8 urządzeń podłączonych
beprzewodowo oraz 4 po kablu.

Wewnętrzny (prywatny) adres IP
dla podłączonych urządzeń.



4. Jak poprawić sygnał sieci Wi-Fi

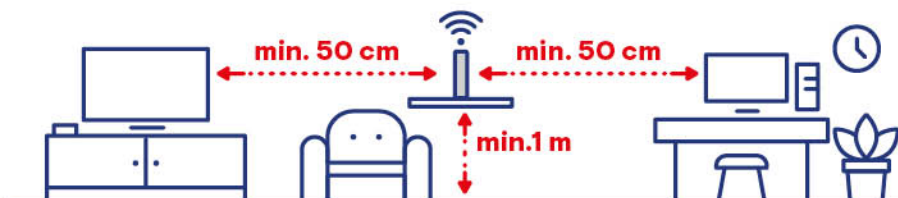
Bardzo ważne dla prawidłowego funkcjonowania połączenia urządzeń z Internetem w przypadku technologii Wi-Fi jest ułożenie modemu w taki sposób, aby sygnał był jak najsilniejszy, wykluczając czynniki mogące mieć realny wpływ na jakość sygnału czy też powodujące zakłócenia w transmisji:



Ustaw modem możliwie daleko od sąsiednich sieci Wi-Fi i innych sprzętów pracujących na tej samej częstotliwości, jak telefony bezprzewodowe oraz urządzenia Bluetooth, kamery przemysłowe, kuchenki mikrofalowe, bezprzewodowe akcesoria do komputera.



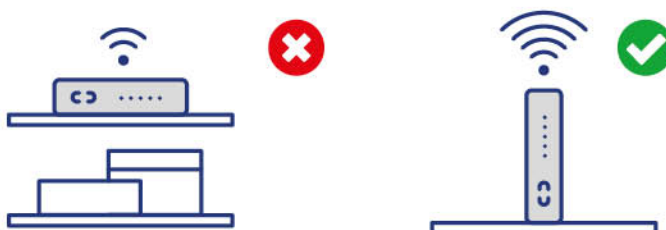
Maksymalny zasięg w otwartej przestrzeni może wynieść ok. kilkudziesięciu metrów, jednakże w lokalu z przeszkodami (ściany, drzwi, okna, szafki itp.) oraz innymi źródłami zakłóceń może się on znacznie zmniejszyć. Z tego powodu zalecamy ustawienie modemu w centralnej części mieszkania, na wysokości 1 m – 1,5 m i w odległości co najmniej 50 cm od innych urządzeń elektronicznych.



Urządzenie nie powinno być schowane w szafie (w tym np. za szklaną szybą) lub innym meblu (np. za kanapą, pod łóżkiem) czy zasłonięte przez obiekty, np. telewizory, inne meble, kaloryfery itp.



Modem z obsługą Wi-Fi posiada zintegrowany układ antenowy zaprojektowany do pracy w pozycji pionowej. Ustawienie modemu bokiem znacząco ogranicza zasięg działania Wi-Fi.

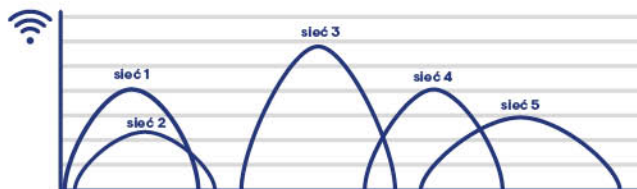


Oprócz odpowiedniego ustawienia modemu istnieją także inne czynniki mające wpływ na działanie sieci:

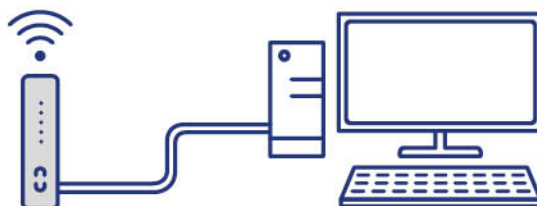
Jeśli masz taką możliwość (posiadasz modem dwuzakresowy i Twoje urządzenie widzi obie sieci), połącz się z siecią o częstotliwości 5 GHz, która jest bardziej odporna na zakłócenia emitowane z zewnątrz.



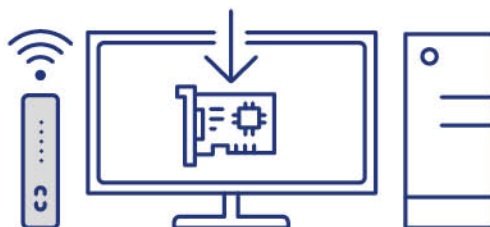
Zmień kanał Wi-Fi na modemie. Kanałem, który pozwoli uzyskać najlepszą jakość transmisji, będzie ten, na którym występuje najmniejsza liczba sieci bezprzewodowych, lub też taki, na którym poziomy nadawania innych sieci są najniższe. Dla każdego systemu operacyjnego istnieją darmowe narzędzia, za pomocą których można przeskanować otoczenie sieciowe.



Skorzystaj z połączenia przewodowego. Dostęp do Internetu przy wykorzystaniu połączenia bezprzewodowego może osiągnąć niższe parametry prędkości od tych osiągniętych przy pomocy połączenia kablowego.



Zalecamy aktualizację sterowników karty sieciowej do najnowszej wersji udostępnionej przez producenta.



5. Power Wi-Fi

Jeśli chcesz rozszerzyć zasięg Wi-Fi w mieszkaniu, domu to Vectra wychodzi naprzeciw z usługą Power Wi-Fi.

Usługa POWER Wi-Fi to najlepszy sposób na rozszerzenie zasięgu domowego Internetu. Dzięki temu możesz w pełni korzystać z jego wszystkich możliwości bez względu na to, w jakim miejscu się znajdujesz. Ponieważ nie zawsze udaje się to uzyskać jedynie przy użyciu routera (czyli urządzenia, które udostępnia nam sygnał i zapewnia bezprzewodową sieć w mieszkaniu), z pomocą przychodzi wzmacniacz Wi-Fi.

Kiedy Power Wi-Fi jest przydatne?

- Kiedy masz kłopot z zasięgiem Internetu w całym domu i potrzebujesz go rozszerzyć.
- Kiedy w domu znajdują się przeszkody architektoniczne, np. grube stropy lub ściany.
- Kiedy z Internetu korzystają wszyscy domownicy, wzmocnienie zasięgu umożliwia swobodne oglądanie filmów czy korzystanie z gier.

Jak działa usługa POWER Wi-Fi?

- Usługa Power Wi-Fi wykorzystuje metodę przesyłu danych między urządzeniami z użyciem istniejącej w domu sieci elektrycznej, internetowej.
- Do usługi Klient otrzymuje zestaw dwóch urządzeń: jedno urządzenie połączone jest z modemem i wpięte do gniazdka elektrycznego, a drugie urządzenie zostaje wpięte do gniazdka elektrycznego w pomieszczeniu, w którym chcemy rozszerzyć zasięg Internetu.



6. Rozwiązywanie problemów z dostępem do Internetu

Jesteśmy przekonani, że będziesz zadowolony z usługi dostępu do Internetu, jednakże jeśli masz kłopoty z usługą, przygotowaliśmy listę działań, które możesz podjąć, zanim skontaktujesz się z Centrum Obsługi Klienta.

Wolne działanie

Aby zweryfikować prędkość działania łącza, należy wykonać test prędkości łącza. Przed przeprowadzeniem testu wykonaj poniższe czynności:

- Jeżeli posiadasz router, odłącz go i podłącz kabel sieciowy bezpośrednio do karty sieciowej komputera.
- Jeżeli komputer z routerem łączył się poprzez Wi-Fi, rozłącz połączenie bezprzewodowe, wyłącz wszystkie programy mogące korzystać z sieci, jak komunikatory, programy p2p, firewall, antywirusy (UWAGA! Dezaktywować programy antywirusowe należy tylko na czas wykonywania pomiarów prędkości. Po pomiarze proszę je ponownie aktywować).
- Sprawdź jaką maksymalną prędkość dopuszcza twoja karta sieciowa.

Po wykonaniu powyższych czynności zalecamy przeprowadzenie testu prędkości łącza zgodnie z instrukcjami zamieszczonymi na stronie **www.vectra.pl/test**.

Całkowity brak Internetu

- Sprawdź, czy modem kablowy jest podłączony do zasilania.
- Sprawdź, czy kabel antenowy/sygnałowy jest podłączony z jednej strony do modemu kablowego, a z drugiej do gniazda antenowego telewizji kablowej.
- Sprawdź, czy modem kablowy jest podłączony do komputera kablem sieciowym, dociśnij wtyczki sieciowe w modemie i w komputerze.
- Podłącz modem bezpośrednio do komputera. Jeśli używasz routera lub switcha, to koniecznie je odłącz.
- Zrestartuj modem, odłączając na 10 sekund wtyczkę zasilającą z gniazda elektrycznego. Modem czasami wymaga restartu po zmianie podłączonego do niego urządzenia.
- Sprawdź ustawienia połączenia sieciowego w podłączonym komputerze.
- Jeśli masz problemy z połączeniem bezprzewodowym Wi-Fi, w celach testowych podłącz modem do komputera kablem sieciowym.

Jeżeli problem nie ustąpił, prosimy o kontakt z naszym Działem Technicznym, który został stworzony z myślą o szybkiej i fachowej obsłudze. Przygotuj numer ewidencyjny Klienta. Numer jest umieszczony na fakturze/rachunku, a także jest wpisany na umowie obok imienia i nazwiska sprzedawcy firmy Vectra S.A., z którym zawierana była umowa. Następnie skontaktuj się z Centrum Obsługi Klienta. Informacje dotyczące sposobu kontaktu z firmą Vectra S.A. znajdują się na końcu książeczki.

VI. Internet Mobilny

Internet mobilny to idealne rozwiązanie dla osób chcących korzystać z usług nie tylko w domu, ale również poza nim.



Pakiety Internetu mobilnego dla tych, którzy lubią podróżować po Polsce i Unii Europejskiej.



Technologia LTE zapewnia szybkie przeglądanie stron www, płynne oglądanie filmów i sprawny transfer plików bez zacinania.



Duże pakiety danych umożliwiają oglądanie filmów i słuchanie muzyki, gdziekolwiek jesteś.



Zawsze online – stały kontakt z całym światem.

Jak skonfigurować Internet mobilny?

By korzystać z usługi Internetu mobilnego na urządzeniu typu tablet/telefon lub komputer, umieść kartę SIM od Vectry w urządzeniu, karta zostanie automatycznie wykryta. Z usług można korzystać na dowolnym modemie lub telefonie GSM, pod warunkiem że nie ma na nim blokady SIM-lock. W przypadku niektórych modemów lub telefonów konieczne będzie skonfigurowanie połączenia z Internetem. W przypadku aktywnej usługi e-faktura Abonent ma możliwość sprawdzenia limitu wykorzystania danych w Strefie Klienta w zakładce „Billingi”.

VII. Telefon stacjonarny

Jeżeli zakupiłeś usługę telefoniczną, zainstalowaliśmy u Ciebie terminal telefoniczny Vectry, za pomocą którego będzie świadczona usługa. Aparat telefoniczny należy podłączyć do gniazdka telefonicznego w urządzeniu oznaczonego jako TEL1.

1. Rozwiązywanie problemów z telefonem stacjonarnym

Jesteśmy przekonani, że będziesz zadowolony z usługi telefonii stacjonarnej, jednakże jeśli masz kłopoty z usługą, przygotowaliśmy listę działań, które możesz podjąć, zanim skontaktujesz się z Centrum Obsługi Klienta.

Brak sygnału w słuchawce

Wykonaj restart modemu, odłączając go od zasilania na 15–20 sekund. Sprawdź kabel sygnałowy wpięty do modemu i przy gniazdku abonenckim oraz na całej jego długości. Sprawdź podłączenie kabla zasilającego modem oraz w przypadku posiadania aparatu bezprzewodowego również zasilanie stacji bazowej. Sprawdź kabel telefoniczny łączący aparat z modemem kablowym, jeżeli przewód telefoniczny jest wpięty do modemu w gniazdo TEL2, przełącz kabel do gniazda oznaczonego TEL1.

Nie można dodzwonić się na mój numer

Wykonaj restart modemu, odłączając go od zasilania na 15–20 sekund. Sprawdź, czy w słuchawce jest sygnał. Jeżeli w słuchawce jest sygnał, skontaktuj się z Centrum Obsługi Klienta pod numerem 58 742 65 00, w przeciwnym wypadku wykonaj poniższe czynności: sprawdź kabel antenowy podłączony z tyłu modemu oraz na całej jego długości. Sprawdź podłączenie kabla zasilającego modemu oraz w przypadku posiadania aparatu bezprzewodowego sprawdź również zasilanie stacji bazowej. Sprawdź kabel telefoniczny łączący aparat z modemem kablowym, jeżeli kabel telefoniczny wpięty jest do wejścia oznaczonego jako TEL2, przełącz kabel do wejścia TEL1. Sprawdź na modemie diodę TEL1, jeżeli mruga, odłącz kabel telefoniczny od modemu. Jeżeli dioda przestaje mrugać, sprawdź lub wymień kabel telefoniczny, lub sprawdź połączenie, korzystając z innego aparatu podłączonego do tej linii.

Nie mogę wykonać połączenia (Komunikat: „Przepraszamy, połączenie nie może być zrealizowane”)

Upewnij się, że wybrany przez Ciebie numer jest prawidłowy. Sprawdź, czy możliwe jest połączenie się z dowolnym innym numerem. Jeżeli przy wybieraniu numeru słychać krótkie impulsy, a po wybraniu, w słuchawce nadal słychać ciągły sygnał, przełącz na aparacie telefonicznym tryb wybierania numeru na tonowy. Oznaczenia przy przełączniku w większości przypadków mają postać „T/P” lub „TONE/PULSE”. Aparat taki musi być ustawiony w pozycji wybierania tonowego, czyli „T” lub „TONE” (zgodnie z instrukcją od aparatu telefonicznego).

Nie słychać rozmówcy/mnie

Sprawdź, czy głośność dźwięku w słuchawce telefonu nie jest ściszona. Wykonaj restart modemu, odłączając go od zasilania na 15–20 sekund. Sprawdź, czy po podniesieniu słuchawki pojawia się sygnał, spróbuj wykonać testowe połączenie. Jeżeli w słuchawce nie słychać rozmówcy bądź rozmówca nie słyszy Ciebie, sprawdź aparat telefoniczny. Sprawdź podłączenie kabla zasilającego modem oraz w przypadku posiadania aparatu bezprzewodowego również zasilanie stacji bazowej.

Jeżeli problem nie ustąpił, prosimy o kontakt z naszym Działem Technicznym, który został stworzony z myślą o szybkiej i fachowej obsłudze. Przygotuj numer ewidencyjny Klienta. Numer jest umieszczony na fakturze/rachunku, a także jest wpisany na umowie obok imienia i nazwiska sprzedawcy firmy Vectra S.A., z którym zawierana była umowa. Następnie skontaktuj się z Centrum Obsługi Klienta. Informacje dotyczące sposobu kontaktu z firmą Vectra S.A. znajdują się na końcu książeczki.

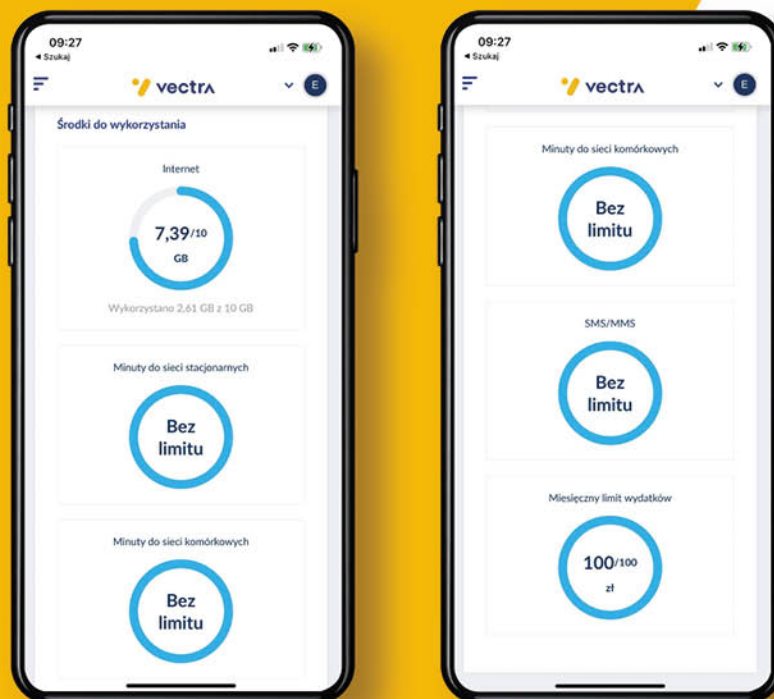


VIII. Telefon komórkowy

W ramach tej usługi możesz korzystać zarówno z telefonii komórkowej, jak i Internetu mobilnego. Usługa telefonii komórkowej świadczona jest z wykorzystaniem sieci Play (roaming krajowy operatorów T-mobile i Orange). Będąc w zasięgu technicznym usługi, korzystasz z superszybkiego Internetu mobilnego LTE.

1. Weryfikacja zużycia pakietów

Poziom wykorzystania pakietów można sprawdzać w Strefie Klienta.



USSD to kod wprowadzany bezpośrednio z telefonu, który daje możliwość sprawdzenia poziomu wykorzystania pakietu (np. zużycia minut lub wykorzystania transmisji danych). Kod USSD wprowadza się z klawiatury telefonu analogicznie do wybierania numeru docelowego. Naciśnięcie przycisku „słuchawki” (dzwonienia) powoduje zatwierdzenie i wysłanie kodu. Po chwili na ekranie telefonu wyświetlana jest odpowiedź wynikająca z danego kodu.

Stan wykorzystania pakietów można sprawdzić, używając kodów z poniższej tabeli.

Funkcja	Kod USSD	Treść odpowiedzi dla Abonenta
Stan pakietu minut	*101#	Stan pakietu minut przyznanego w ramach abonamentu to XXX min. Możesz je wykorzystać do końca miesiąca.
Stan limitu wydatków	*102#	W ramach miesięcznego limitu wydatków pozostało Ci do wykorzystania XXX zł do końca miesiąca.
Stan pakietu SMS	*103#	Stan pakietu SMS przyznanego w ramach abonamentu to XXX SMS. Możesz je wykorzystać do końca miesiąca.
Stan pakietu transmisji danych	*106#	Stan pakietu transmisji danych to XXX. Możesz je wykorzystać do końca miesiąca.

2. Roaming międzynarodowy

Roaming międzynarodowy domyślnie jest włączony dla każdej nowo aktywowanej karty SIM. Możesz wyłączyć i włączyć usługę za pomocą poniższego kodu SMS.

Nazwa pakietu	Numer SMS	Treść SMS-a aktywującego	Zawarte komponenty
Roaming międzynarodowy – włączanie	1919	START ROAMING	Roaming zagraniczny
Roaming międzynarodowy – wyłączanie	1919	STOP ROAMING	Roaming zagraniczny



3. Poczta głosowa

Poczta głosowa jest domyślnie wyłączona przy aktywacji karty SIM. Możesz włączyć pocztę poprzez kontakt z obsługą (BOK, COK) lub samodzielnie poprzez wysłanie SMS-a pod numer 1919 o treści:

Nazwa pakietu	Numer SMS	Treść SMS-a aktywującego	Zawarte komponenty
Poczta głosowa – włączanie	1919	START poczta	Poczta głosowa
Poczta głosowa – wyłączanie	1919	STOP poczta	Poczta głosowa

Numer poczty głosowej to **790 200 200**

4. Blokady usług premium

W ramach usługi Telefonii Komórkowej Vectra dostępne są blokady usług premium, które pozwalają zabezpieczyć się przed niepożądanymi, drogimi połączeniami na numery o podwyższonej opłacie.

Sugerujemy zapoznanie się z możliwymi opcjami blokad premium i wybranie wariantu odpowiedniego dla siebie i swojej rodziny. Szczególnie jeżeli użytkownikiem numeru komórkowego będzie dziecko. Informacja o rodzajach blokad premium dostępna jest w Biurach Obsługi Klienta lub u konsultantów telefonicznego Centrum Obsługi Klienta.

5. Rozwiązywanie problemów z Telefonią komórkową

Karta SIM nie loguje się do sieci Vectra, możliwe są tylko połączenia alarmowe

Należy sprawdzić, czy karta SIM działa w innym telefonie.

- Jeśli TAK – jest to problem z telefonem.
- Jeśli NIE – prosimy o kontakt z najbliższym BOK lub z infolinią w celu weryfikacji karty SIM.

Słaby zasięg lub brak zasięgu

Kiedy masz kłopoty z zasięgiem, skorzystaj z sieci partnerskiej. Najlepszym rozwiązaniem jest ustawienie automatycznego wyboru operatora, wtedy Twój telefon odbierze najsilniejszy na danym terenie sygnał. Jeśli problem z zasięgiem nadal występuje prosimy o sprawdzenie karty SIM na innym telefonie komórkowym, jeśli problem będzie nadal występował prosimy o kontakt z najbliższym BOK lub z infolinią.

Po przeniesieniu numeru, nie można się do mnie dodzwonić

Prosimy o kontakt z infolinią Vectra lub z najbliższym BOK.

Nie można dodzwonić się do mnie z niektórych numerów, występują zakłócenia (np. zrywanie) połączeń

Prosimy o zweryfikowanie:

- Czy problem występuje po przełożeniu karty SIM do innego telefonu (Nie rekomendujemy korzystania ze starszych modeli telefonów, które obsługują wyłącznie technologię 2G).
- Czy w ustawieniach telefonu jest włączony tryb „Automatyczny wybór Operatora”. W przypadku Telefonii Komórkowej Vectra operatorem podstawowym (infrastrukturalnym) jest sieć P4 (operator Play). Przy czym Play umożliwia nam korzystanie z sieci innych operatorów Roamingu Krajowego: Orange lub T-Mobile. Ręczne wybranie ww operatora może poprawić jakość połączeń.

Jeżeli powyższe działanie nie przyniesie poprawy prosimy o kontakt z infolinią Vectra lub najbliższym BOK w celu zweryfikowania przyczyny zakłóceń.

**Pojawia się komunikat:
„brak środków na
koncie” lub występuje
brak dostępu
do transmisji danych
po aktywacji karty sim**

Prosimy o kontakt z infolinią Vectra lub najbliższym BOK w celu weryfikacji problemu. Taki przypadek może oznaczać błąd w konfiguracji karty.

**Nie można wysłać
wiadomości SMS**

Prosimy o zweryfikowanie:

- Czy problem występuje po przełożeniu karty SIM do innego telefonu.
- Czy w ustawieniach aplikacji Wiadomości (służącej do wysyłania sms-ów) wpisany jest prawidłowy numer Centrum SMS (SMSC): +48790998250

W razie niepowodzenia powyższych czynności, prosimy o kontakt z infolinią Vectra lub najbliższym BOK w celu weryfikacji problemu.

**Nie można odbierać
wiadomości SMS**

W pierwszym kroku należy uruchomić ponownie telefon. Następnie sprawdzić, czy karta SIM działa w innym telefonie.

- Jeśli TAK – jest to problem z telefonem.
- Jeśli NIE – prosimy o kontakt z najbliższym BOK lub z infolinią w celu weryfikacji karty SIM.

**Nie można korzystać
z usług w roamingu
międzynarodowym**

Prosimy o zweryfikowanie:

- Czy problem występuje po przełożeniu karty SIM do innego telefonu.
- Jeżeli działają połączenia głosowe ale transmisja danych jest niedostępna – należy sprawdzić, czy w ustawieniach karty SIM jest włączona opcja „Roaming danych”.

W razie niepowodzenia powyższych czynności, prosimy o kontakt z najbliższym BOK lub z infolinią.

IX. Usługi dodatkowe

Przygotowaliśmy w swojej ofercie szereg usług dodatkowych w celu zapewnienia bezpiecznego przeglądania Internetu oraz zagwarantowania dodatkowej rozrywki. Dostęp do aplikacji internetowych nie wymaga wcześniejszego wykupienia usług stacjonarnych.



TIDAL to aplikacja muzyczna, która jest niezaprzeczalnym liderem jakości dźwięku z pełnym katalogiem dźwięku w jakości CD (HiFi) i tysiącami albumów w jakości Master (MQA). Zaawansowane technologie gwarantują dostarczenie wysokiej jakości dźwięku i obrazu. Szczegółowe informacje o usłudze TIDAL można znaleźć pod adresem www.vectra.pl/tidal.



Muzyki słucha się komfortowo i swobodnie, również z wyłączonym ekranem telefonu.



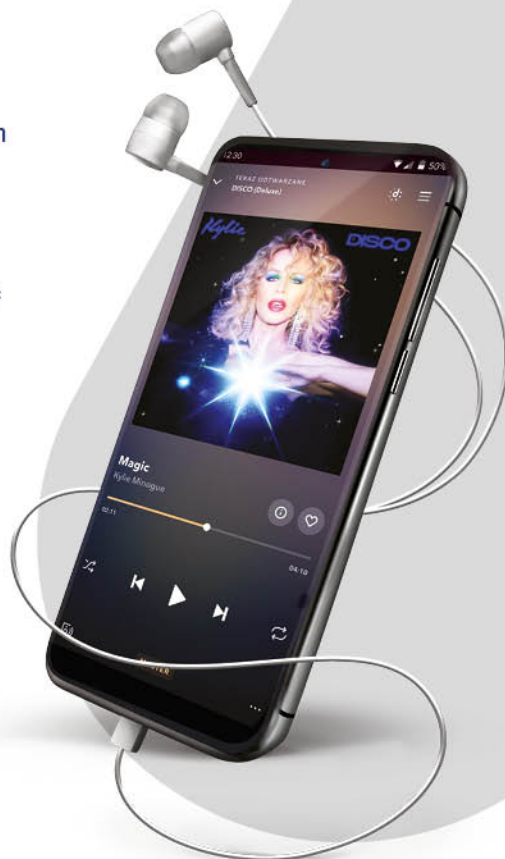
Wideo z koncertów, wywiady, teledyski, playlisty na każdą okazję oraz możliwość wygrania biletów na wydarzenia muzyczne.



Kultowe przeboje i najnowsze hity – dzięki usłudze ulubiona muzyka jest zawsze pod ręką, nawet bez dostępu do Internetu.

Logowanie do serwisu:

Po otrzymaniu linku aktywacyjnego należy zarejestrować się na stronie www.tidal.com. Po pobraniu aplikacji Tidal i zalogowaniu się danymi podanymi w trakcie rejestracji uzyskuje się dostęp do wszystkich treści.



GO ON

Usługa serwisu **GO ON** oferuje ci muzykę na żądanie przez Internet lub telefon komórkowy. Legalna rozrywka dla całej rodziny, najświeższe utwory z całego świata, karaoke, bez reklam. Serwis dostępny jest pod adresem **www.vectra.goon.com.pl**. Aby rozpocząć korzystanie z serwisu, należy się zarejestrować, podając numer klienta oraz numer PESEL głównego Abonenta. Serwis dostępny jest także w aplikacji mobilnej na systemy iOS, Android oraz Windows Phone.

HBO GO

HBO GO to internetowy serwis wideo na żądanie, który gwarantuje nieograniczony dostęp do biblioteki setek godzin najnowszych hitów filmowych oraz kontrowersyjnych dokumentów i kultowych seriali produkcji HBO. HBO GO to serwis dostępny 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, bez reklam, w którym filmy i seriale oglądasz, gdzie chcesz i kiedy chcesz – na komputerze, smartfonie, tablecie. Serwis znajduje się pod adresem **www.hbogo.pl**. Szczegółową instrukcję korzystania z serwisu HBO GO znajdziesz pod adresem **www.vectra.pl/hbogo**.





Słuchaj najciekawszych treści gdzie chcesz i kiedy chcesz. **LECTON** to aplikacja mobilna z możliwością nielimitowanego dostępu do treści audio np. audiobooki w tym lektury szkolne, podcasty, audiprasa, muzyka relaksacyjna i dużo więcej. Szczegółowe informacje o usłudze LECTON można znaleźć pod adresem **www.vectra.pl/lecton**.



Wyselekcjonowany zestaw prawie 2000 audiobooków w języku polskim, a także tytuły hiszpańsko- i anglojęzyczne.



Ponad 150 cyklicznych audycji, bijące popularność podcasty i słuchowiska uszeregowane według katalogów (np. dla gamerów czy przedsiębiorców).



Przyjemne nagrania, które pomagają się odprężyć i dźwięki wspierające medytację.



Pełne wydania najważniejszych lektur oraz rzeczowe opracowania, które w przystępny sposób pomogą uczniom przyswoić obowiązkowe treści.



Treści, których można słuchać nawet bez dostępu do Internetu.



Wystarczy jedno konto, by korzystać z aplikacji na 2 różnych urządzeniach.

Logowanie do serwisu:

Po otrzymaniu linku aktywacyjnego należy zarejestrować się na stronie **<http://vectra.lectonapp.com>**. Po pobraniu aplikacji Lecton i zalogowaniu się danymi podanymi w trakcie rejestracji uzyskuje się dostęp do wszystkich treści.

Prasa Online

Prasa Online Jest to cyfrowy kiosk z nielimitowanym dostępem do najlepszej polskiej prasy. To pierwszy w Polsce „Netflix” z gazetami. Produkt brandowany jest marką Publico24. Szczegółowe informacje o usłudze Prasa Online można znaleźć pod adresem **www.vectra.pl/prasa-online**.



Artykuły można czytać w każdym miejscu i na dowolnym urządzeniu – w Polsce i za granicą, na www i mobilnie, online offline, na dwóch urządzeniach jednocześnie.



Jedna subskrypcja, ponad 100 tytułów. Ulubiona polska prasa w zasięgu ręki. Do wyboru cały szereg tytułów od publicystyki, przez rozrywkę, po styl życia.

Logowanie do serwisu:

Po otrzymaniu linku aktywacyjnego należy zarejestrować się na stronie **<https://e.publico24.pl>**. Po pobraniu aplikacji Publico24 Newsstand i zalogowaniu się danymi podanymi w trakcie rejestracji uzyskuje się dostęp do wszystkich treści.





Bezpieczny Internet od Vectry to nowoczesne rozwiązanie, które pozwala na kompleksową ochronę urządzeń oraz zabezpieczenie przed negatywnymi zjawiskami panującymi w sieci. Dodatkowo najmłodszy internauci są chronieni przed nieodpowiednimi treściami znajdującymi się na stronach WWW.

Bezpieczny Internet Vectra został stworzony przez ekspertów do spraw bezpieczeństwa z firmy F-Secure, która od ponad 20 lat zabezpiecza ważne e-maile, zdjęcia i pliki milionów klientów na całym świecie. Firma F-Secure jest znana z częstych aktualizacji automatycznych, natychmiastowych reakcji oraz szybkiego zwalczania nowych zagrożeń.

Bezpieczny Internet Vectra zawiera:



Ochrona Twoich e-maili, zdjęć, filmów, haseł, i poufnych danych.



Opcja alarmu, która włącza sygnał w zagubionym telefonie.



Antyżłodziej, który pozwala zdalnie blokować lub namierzyć skradziony telefon.



Bramka czasowa dla dzieci – funkcja zmniejszająca ryzyko uzależnienia od internetu przez najmłodszych.



Ochrona rodzicielska – możliwość ustawienia ograniczenia czasowego dostępu do Internetu oraz wyboru stron niedozwolonych dla dzieci.



Ochrona płatności w Internecie.

X. Szybka Pomoc



Usługi Szybka Pomoc oferowane Klientom przez Vectrę realizowane są we współpracy z AXA Assistance, posiadającą 23-letnie doświadczenie na polskim rynku w udzielaniu pomocy.



1 dzień – uruchomienie usługi od dnia zakupienia jej w Vectrze.



24 h/7 dni w tygodniu – w gotowości pozostaje Centrum Alarmowe Assistance Vectry (tel.: 22 575 95 54, opłaty wg stawek operatora).



6 godzin – tyle zajmuje zorganizowanie świadczenia i dojazdu specjalisty do Klienta w przypadku usługi Szybka Pomoc Dom.



365 dni w roku – działa wsparcie: Centrum Alarmowe Assistance.

! Jak skorzystać z pomocy? Skorzystaj z dostępu do całodobowego Centrum Alarmowego, wybierz numer: 22 575 95 54 i poczekaj na fachową pomoc.

Szybka Pomoc ZDROWIE

Dzięki usłudze Szybka Pomoc ZDROWIE otrzymasz fachową pomoc, gdy:

- Chcesz skonsultować się z personelem medycznym.
- Musisz wezwać lekarza na wizytę domową.
- Wymagasz opieki pielęgniarskiej po wyjściu ze szpitala.
- Nie masz jak wykupić recepty, bo lekarz zabronił ci wstawać łóżka.

Co gwarantuje usługa Szybka Pomoc ZDROWIE?

Możesz liczyć na profesjonalne wsparcie w razie problemów zdrowotnych. Dodatkowo w określonych sytuacjach pokrywa koszty wizyt domowych, opieki pielęgniarskiej, dostarczenia leków oraz pomocy domowej po hospitalizacji.

Szybka Pomoc DOM

Dzięki usłudze Szybka Pomoc DOM otrzymasz fachową pomoc, gdy:

- Nie masz prądu z powodu awarii instalacji.
- Sprzęt RTV/AGD przestał działać.
- Ciekący kran grozi zalaniem.
- Zaciął się zamek i nie można wejść do domu.

Co gwarantuje usługa Szybka Pomoc DOM?

Po pierwsze zapewnia bezpieczeństwo, a po drugie w określonych sytuacjach pokrywa koszty dojazdu specjalisty: hydraulika, ślusarza czy technika, jego robocizny oraz części zamiennych. Gwarantuje też uzyskanie informacji o usługodawcach i organizację odpłatnej pomocy przez Osobistego Asystenta Domowego (pomoc sprząająca, dostawa towarów, montaż mebli, opieka nad dziećmi itp.).

Szybka Pomoc INTERNET



Dzięki usłudze Szybka Pomoc INTERNET otrzymasz fachową pomoc, gdy:

- Utraciłeś dane z komputera w wyniku awarii.
- Ściągnąłeś złośliwe oprogramowanie na laptopa lub tablet.
- Ktoś zapłacił za zakupy w Internecie Twoją kartą kredytową.
- Masz problem z zainstalowaniem lub skonfigurowaniem oprogramowania.

Co gwarantuje usługa Szybka Pomoc INTERNET?

Zapewnia ci przede wszystkim spokój i sprawne rozwiązanie problemu, a dodatkowo w określonych sytuacjach pokrywamy koszty pomocy prawnej lub wypłacamy odszkodowanie.

Szybka Pomoc INTERNET+



Dzięki usłudze Szybka Pomoc INTERNET+ otrzymasz fachową pomoc, gdy:

- Ktoś zaciągnął pożyczkę w Twoim imieniu w Internecie.
- Sklep internetowy nie dostarczył ci zamówionego towaru.
- Z Twojego konta w sieci publikowane są obraźliwe komentarze.
- Ściągnąłeś złośliwe oprogramowanie, klikając w link.

Co gwarantuje usługa Szybka Pomoc INTERNET+?

Zapewnia ochronę użytkowników Internetu oraz szybką organizację pomocy, a dodatkowo w określonych sytuacjach gwarantuje pokrycie kosztów pomocy prawnej, wypłatę odszkodowania czy pomoc wykwalifikowanych specjalistów IT.

XI. Płatności

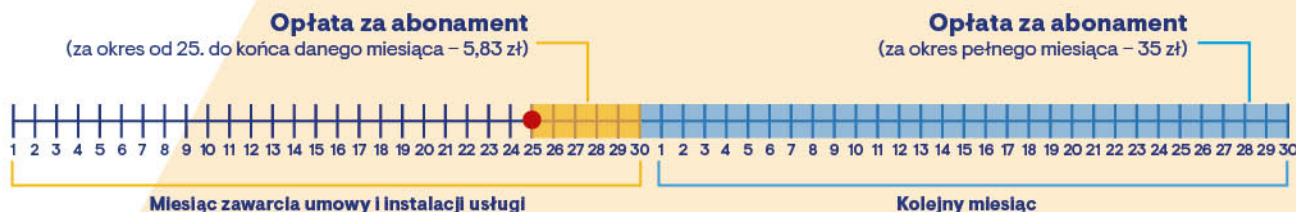
1. Pierwszy rachunek

Okres rozliczeniowy: Opłata abonamentowa za świadczone usługi jest naliczana „z góry” na rachunku za dany miesiąc kalendarzowy. Na pierwszym rachunku zostaną naliczone następujące pozycje:

- opłaty jednorazowe – związane z aktywacją i instalacją usług,
- opłaty abonamentowe „z dołu” za okres od daty podłączenia usług do końca miesiąca; są to opłaty naliczone w sposób proporcjonalny za miesiąc, w którym podłączone zostały usługi,
- opłaty abonamentowe za bieżący miesiąc.

Przykład: Poniższa oś przedstawia rozkład opłaty „z dołu” w przypadku, gdy Klient zawiera umowę na usługę telewizji cyfrowej 25. dnia miesiąca. Opłata za miesięczny abonament to np. 35 zł, wówczas:

- opłata za abonament (za pełny miesiąc) = 35 zł,
- opłata za abonament „z dołu” (za okres od 25. dnia do końca miesiąca) = 5,83 zł, czyli $1/30$ opłaty abonamentowej za każdy dzień korzystania z usługi,
- opłata za dostęp do dekodera – obligatoryjna opłata powiązana z opłatą za usługę telewizji cyfrowej. Rozliczana również jako opłata „z dołu”, czyli $1/30$ opłaty za dostęp do dekodera za każdy dzień korzystania z usługi.



- Data instalacji usługi

Wszelkie informacje o opłacie aktywacyjnej oraz opłacie za dostęp do dekodera zawarte są w Umowie o Świadczenie Usług Telewizji Cyfrowej.

2. Sposoby płatności

Z myślą o wygodzie naszych Klientów dajemy różne możliwości dokonania płatności za świadczone usługi:

- **bezpieczna płatność BlueCash** – opcja pozwalająca dokonać płatności za fakturę bezpośrednio ze Strefy Klienta lub linku umieszczonego w wiadomości e-mail. Jest to forma płatności znacznie szybsza od zwykłego przelewu (realizacja trwa do 24 h). BlueCash jest partnerem obsługującym funkcjonalność płatności elektronicznych. Przy dokonaniu płatności za pośrednictwem BlueCash pobierana jest opłata transakcyjna, która zostaje doliczona do kwoty przelewu bankowego. Firma pośrednicząca BlueCash obciąża rachunek Klienta i wysyła odpowiednią kwotę na rachunek firmy Vectra (środki z konta Klienta wysyłane są na rachunek firmy BlueCash, a nie bezpośrednio na rachunek firmy Vectra);
- **płatność cykliczna** – to nowa usługa umożliwiająca terminowe opłacanie rachunków w wygodny sposób. Jest to bezpieczna metoda płatności realizowana przez BlueCash, która polega na automatycznym pobieraniu z aktywnej karty płatniczej (kredytowej lub debetowej) opłaty za fakturę;
- **przelew elektroniczny** – płatność w postaci przelewu bankowego z konta elektronicznego;
- **polecenie zapłaty** to bezgotówkowa forma rozliczeń bankowych. Jest to usługa, która umożliwia automatyczne inicjowanie płatności z rachunku Abonenta. Przeprowadzanie rozliczeń w tej formie wymaga, aby zarówno płatnik, jak i odbiorca posiadali rachunek bankowy w bankach, które zawarły porozumienie o stosowaniu polecenia zapłaty, a płatnik wyraził zgodę na obciążanie jego rachunku;
- **zlecenie stałe ze zmienną kwotą** – Vectra S.A. wysyła faktury do banku Klienta w celu realizacji płatności. Bank po otrzymaniu dokumentu dokonuje przelewu środków na wskazany na fakturze numer rachunku Vectry S.A. (nie jest to usługa tożsama z usługą polecenia zapłaty);
- **Opłata w punkcie płatniczym w banku, na poczcie lub w innym punkcie.**

3. Jak czytać fakturę?

Faktura VAT: nr FVT/0000000/00/0000-0000/P

Sprzedawca **Nabywca** **Nr ewidencyjny**

Vectra S.A.
al. Zwycięstwa 253
81-525 Gdynia
NIP: 586-20-40-890

Imię Nazwisko
ul. Ulica 1 m. 1
00-000 Miejscowość

000000

Data sprzedaży: kwiecień 0000
Data wystawienia: 0000-00-00
Termin płatności: 0000-00-00

nazwa usługi	okres	liczba usług	cena jednostkowa netto	wartość netto	stawka VAT	wartość VAT	wartość brutto (pl)	
Opłaty za marzec 2017								
TELEFON KOMÓRKOWY							5,76	
Połączenia komórkowe	13.03-31.03	3	4,69	4,69	23%	1,07	5,76	
Opłaty za kwiecień 2017								
TELEWIZJA							74,00	
Pakiet DTV Płatny - abonament	01.04-30.04	1	31,48	31,48	8%	2,52	34,00	
Dostęp do DTV SD	01.04-30.04	1	4,63	4,63	8%	0,37	5,00	
Dostęp do DTV HD z PVR	01.04-30.04	1	32,41	32,41	8%	2,59	35,00	
INTERNET							30,00	
Internet 100 Mb - abonament	01.04-30.04	1	24,39	24,39	23%	5,61	30,00	
INTERNET MOBILNY							14,99	
Internet mobilny 1 GB 1 Mb - abonament	01.04-30.04	1	12,19	12,19	23%	2,80	14,99	
TELEFON STACJONARNY							14,99	
Plan Domowy 100 - abonament	01.04-30.04	1	12,19	12,19	23%	2,80	14,99	
Wartość obliczeniowa netto z uwzględnieniem w cenie jednostkowej usług, które nie podlegają zwrotowi				Razem wg VAT	53,46	23%	12,28	65,74
sposób zapłaty: przelew					66,52	8%	5,48	74,00
płatna na konto: 00 0000 0000 0000 0000 0000				Razem	121,98		17,76	139,74
zapłać online:				WARTOŚĆ FAKTURY DO ZAPŁATY:				139,74
				do trzydziści dziesięć złotych siedemdziesiąt cztery grosze				

STAN KONTA NA DZIEŃ 07.04.2017:

Saldo wymagane przed wygenerowaniem faktury 135,85 zł
 Wartość faktury korygującej / noty odsetkowej / noty obciążeniowej 0,26 zł
 Wartość faktury bieżącej 139,74 zł
 Do zapłaty pozostaje 275,85 zł

strefa klienta
 TO KOMFORT I WYGODA
 NA EBOK.VECTRA.PL SPRAWDZAJ SZCZEGÓŁY
 DOTYCZĄCE KONTA I ROZLICZEŃ ORAZ OBLĄCZAJ RACHUNKI.

Wniosek o zwrot nadpłaty można złożyć poprzez formularz udostępniony w Strefie Klienta lub przez infolinię obsługi. Szczegółowe informacje o udostępnionych przez Spółkę możliwościach złożenia wniosku o zwrot nadpłaty można znaleźć pod adresem: www.vectra.pl/infocentrum/klienta.

00 0000 0000 0000
0000 0000 0000

Vectra S.A.
 al. Zwycięstwa 253; 81-525 Gdynia
 00 0000 0000 0000 0000 0000

275,85

dwieście siedemdziesiąt pięć złotych osiemdziesiąt pięć groszy

Imię Nazwisko
 ul. Ulica 1 m. 1; 00-000 Miejscowość

Termin płatności: 0000-00-00

06

Kod QR

Numer faktury

Indywidualny numer ewidencyjny każdego Klienta. Ułatwia on identyfikację podczas kontaktów z Dostawcą Usług i używany jest jako login do Strefy Klienta

Data wystawienia faktury

Termin, do którego należy dokonać płatności, aby uniknąć odsetek karnych

Suma opłat za połączenia telefoniczne wykonane w poprzednim miesiącu rozliczeniowym (w podanym przykładzie jest to kwiecień). Podana kwota dotyczy połączeń wykonanych poza darmowymi połączeniami wskazanymi w abonamencie telefonicznym.

Kwota abonamentu za usługę telewizji. Ta opłata uwzględnia również dostęp do telewizji cyfrowej.

Kwota abonamentu za usługę Internetu

Kwota abonamentu za usługę telefoniczną bez uwzględnienia połączeń wykonanych poza abonamentem.

Stan konta na dzień wystawienia faktury z uwzględnieniem kwoty bieżącej faktury, stanu salda na dzień wystawienia faktury, ewentualnych not odsetkowych i korekt.

Kod QR umożliwiający, po uprzednim zeskanowaniu, dokonanie opłaty online.

Indywidualny rachunek Klienta, na który należy dokonać płatności.

Uwaga!

Opłaty za połączenia telefoniczne, które zostały wykonane, wyszczególnione są w postaci grup: np. połączenia lokalne, międzymiastowe, komórkowe, wewnątrz sieci Vectra. Informacja o sztukach w poszczególnej grupie połączeń nie dotyczy liczby wykonanych połączeń, lecz liczby naliczonych jednostek billingowych.

4. Faktura elektroniczna

Dzięki e-Fakturze będziesz mógł otrzymywać fakturę w formie elektronicznej, zawierającą te same dane co faktura papierowa. Nie trzeba już czekać na rachunek w formie papierowej, jest on dostępny w wersji elektronicznej, a informacja o jego wystawieniu wysyłana jest na podany wcześniej adres e-mail.



Zastąp papierowy rachunek e-Fakturą (fakturą elektroniczną):

- bądź ekologiczny: brak rachunków papierowych,
- szybki dostęp do informacji o wysokości rachunku za usługi,
- szybki przelew poprzez płatności elektroniczne BlueCash,
- usługa bezpłatna.

Aktywuj swoją e-Fakturę, wybierając jeden z poniższych sposobów:

- aktywuj samodzielnie, logując się na **ebok.vectra.pl**, korzystając z instrukcji dostępnej na **www.vectra.pl/efaktura**,
- zadzwoń pod numer infolinii: **801 080 180** (dla tel. komórkowych **58 742 65 00**), opłaty za połączenie według stawek operatorów,
- e-mailem: **kontakt@vectra.pl** (wniosek musi mieć odręczny podpis) bądź przez wiadomość za pośrednictwem Strefy Klienta,
- osobiście, odwiedzając nasz Salon Firmowy lub Biuro Obsługi Klienta (informacje o najbliższym Biurze Obsługi Klienta znajdziesz na stronie **www.vectra.pl/kontakt/salony-firmowe/**).

Jeżeli posiadasz aktywną usługę e-Faktury i otrzymałeś informację o pierwszym wystawionym dokumencie, zaloguj się do Strefy Klienta. O tym, jak to zrobić, dowiesz się z rozdziału I. Strefa Klienta książeczki, którą trzymasz w ręku, lub wchodząc na adres ebok.vectra.pl. Aktywując e-Fakturę, będziesz miał dostęp do wystawionych elektronicznie faktur, aktualnego stanu konta oraz billingów połączeń telefonii stacjonarnej, komórkowej, oraz limitu wykorzystania danych Internetowych. Na stronie ebok.vectra.pl znajdziesz odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania dotyczące Strefy Klienta.

Kontakt

FORMULARZ KONTAKTOWY DOSTĘPNY NA STRONIE:

www.vectra.pl/kontakt

STREFA KLIENTA:

www.ebok.vectra.pl

CENTRUM OBSŁUGI KLIENTA:

801 080 180

58 742 65 00 (z tel. komórkowego)

pn.–pt. 7:00–22:00

sob.–niedz. 8:00–22:00

(opłaty wg stawek operatorów)

INFOLINIA SPRZEDAŻOWA:

601 601 601

58 736 50 01 (z tel. komórkowego)

pn.–pt. 7:00–22:00

sob. 8:00–20:00

niedz. 8:00–17:00

(opłaty wg stawek operatorów)

LOKALNE BIURO OBSŁUGI KLIENTA:

Adresy oraz godziny pracy naszych placówek znajdziesz:

- na stronie internetowej pod adresem www.vectra.pl/kontakt
- w Strefie Klienta, w zakładce Pomoc → Mapa oddziałów.

W części lokalizacji istnieje możliwość umówienia się na wizytę

w Biurze Obsługi Klienta poprzez naszą stronę www.vectra.pl/kontakt.