



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, wstuchując 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 2020 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 Grupy Vectra



Dominik Konieczny

SPIS TREŚCI

I. STREFA KLIENTA	4
II. NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANE PYTANIA	7
III. TELEWIZJA CYFROWA	12
1. VOD	13
2. TV Smart GO	16
3. Dekoder TV Smart 4K	19
4. Rozwiązywanie problemów z telewizją na dekodерze	23
5. Moduł CI+	25
6. Rozwiązywanie problemów z telewizją cyfrową na Module CI+	26
IV. TV SMART	27
V. INTERNET STACJONARNY	30
1. Połączenia przewodowe	30
2. Połączenia bezprzewodowe	30
3. Vectra One Wi-fi	32
4. Konfiguracja modemu i sieci Wi-Fi	33
5. Jak poprawić sygnał sieci Wi-Fi	34
5. Wi-Fi 6	37
5. Power Wi-Fi	38
6. Rozwiązywanie problemów z dostępem do Internetu	39
VI. INTERNET MOBILNY	40
VII. TELEFON STACJONARNY	41
1. Rozwiązywanie problemów z telefonem stacjonarnym	41
VIII. TELEFON KOMÓRKOWY	42
1. Weryfikacja zużycia pakietów	43
2. Roaming międzynarodowy	45
3. Poczta głosowa	46
4. Blokady usług premium	46
5. Rozwiązywanie problemów z Telefonią komórkową	46
IX. USŁUGI DODATKOWE	49
X. SZYBKA POMOC	57
XI. PŁATNOŚCI	61
1. Pierwszy rachunek	61
2. Sposoby płatności	62
3. Jak czytać fakturę?	63
4. Faktura elektroniczna	64

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 bezpiecznej rejestracji w serwisie i zapoznania się z szeroką gamą udogodnień, jakie niesie ze sobą Strefa Klienta.

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, które musi spełnić wymogi bezpieczeństwa określone w polu informacyjnym.



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.



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,
- informacji o wykorzystaniu pakietów usług mobilnych,
- możliwości aktywacji dostępów do serwisów streamingowych zawartych w Twojej ofercie (m.in. Netflix, CANAL+online, FilmBox+, Blacknut),
- możliwości dodania do rachunku opłat za wybrane usługi, np. Netflix, Player,
- 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 **244 244 244** (opłata według stawek operatora),
- poprzez chat udostępniony na stronie **www.vectra.pl**,
- poprzez kontakt elektroniczny na adres mailowy,
- 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 wystąpić 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 **244 244 244** (opłata według stawek operatora),
- poprzez kontakt elektroniczny na adres mailowy,
- 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 15.10.2022 r. Okres zobowiązania wynosi 24 miesiące i trwa od 01.11.2022 r. do 31.10.2024 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.

Podczas oglądania telewizji programy się buforują (kręci się kółko).

W przypadku buforowania (kręcące się kółko) podczas oglądania programów na dekodерze Smart 4K BOX należy sprawdzić szybkość Internetu na dekodерze. W tym celu naciśnij na pilocie od dekodera przycisk HOME (domek) i przejdź do zakładki Profil (ikona człowieka w kółku znajdująca się w prawym górnym rogu ekranu) i zatwierdź naciskając przycisk OK na pilocie od dekodera. Po wejściu w Profil wybierz Diagnostyka, zatwierdź naciskając OK, następnie wybierz CDN i zatwierdź naciskając OK aby wykonać test prędkości łącza na dekodерze. Jeżeli pierwsze trzy wyniki testu będą wskazywać wyniki poniżej 10Mb/s (lub 25Mb/s w przypadku buforowania na kanałach 4K) zresetuj dekodер odłączając go od zasilania i podłączając go ponownie po 10 sekundach.

Jeżeli problem z buforowaniem nie ustąpi, zresetuj modem w taki sam sposób, jak został zresetowany dekodер. W przypadku, gdy i to nie pomogło, a problem występuje przy bezprzewodowym połączeniu dekodera z Internetem, spróbuj dodatkowo wykonać następujące czynności:

1. Połącz dekodер z siecią Wi-Fi na paśmie 5GHz. W tym celu należy przejść do menu głównego, naciskając przycisk HOME na pilocie, następnie wybierz Ustawienia (ikona koła zębatego w prawym górnym rogu ekranu) i zatwierdź naciskając OK na pilocie od dekodera. Po wejściu w Ustawienia wybierz zakładkę Sieć i Internet, zatwierdź naciskając OK. Następnie połącz się ze swoją siecią Wi-Fi, która w nazwie sieci ma dopisek „5GHz” lub „5G”, poprzez wybraniu jej z listy i nacięciu OK (w przypadku konieczności wpisania hasła do sieci znajdziesz je w Strefie Klienta lub na naklejce pod modelem).

2. Zmień kanały nadawania sieci Wi-Fi. Możesz to zrobić w Strefie Klienta (patrz strona 6).

3. Przetłącz dekodera na przewodowe połączenie z Internetem. W tym celu połącz dekodery Smart 4K BOX z modemem za pomocą kabla RJ45. Jeżeli problem nadal występuje, skontaktuj się z Centrum Obsługi Klienta (dane kontaktowe oraz formy kontaktu zostały podane na ostatniej stronie tego materiału).

Podczas korzystania z dekodera słyszę muzykę w tle.

Muzyka systemowa może grać w tle w przypadku, gdy została przerwana pierwsza instalacja. W celu rozwiązania problemu należy zalogować się do konta Google. W tym celu należy przejść do menu głównego, naciskając przycisk HOME na pilocie, następnie wybierz Ustawienia (ikona koła zębatego w prawym górnym rogu ekranu) i zatwierdź naciskając OK na pilocie od dekodera. Po wejściu w Ustawienia wybierz zakładkę Konta i Logowanie i zatwierdź naciskając OK. Po wejściu do zakładki wybierz Dodaj konto, a następnie postępuj zgodnie z instrukcjami na ekranie telewizora w celu przypisania konta Google do dekodera. W przypadku gdy konto Google zostało przypisane zresetuj dekodery odłączając go od zasilania i podłączając go ponownie po 10 sekundach, aby dekodery zapisały zmianę.

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 jest możliwe jest szybkie odnalezienie interesujących nas kanałów,
- dekodery z nagrywką cyfrową
- aplikacja TV Smart GO

Szczegóły dotyczące przewodnika po programach (EPG) oraz nagrywania programów (w przypadku dekoderów z nagrywką cyfrową) znajdziesz w dokumentacji załączonej do konkretnych modeli dekoderów 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.

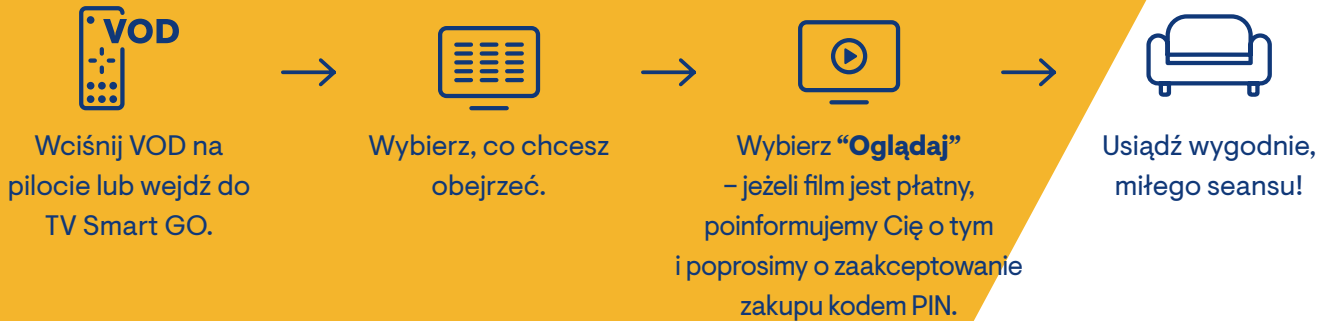
1. Vectra VOD

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 dekodерze cyfrowym Vectry i w aplikacji TV Smart GO. Aby korzystać z aplikacji, nie musisz się rejestrować ani ponosić dodatkowych opłat za dostęp – wystarczy wcisnąć przycisk VOD na pilocie dekodera.



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 korzystania z dekodera Smart 4K BOX zmiany kodu CA PIN można dokonać w poprzez naciśnięcie na pilocie od dekodera przycisku HOME (domek), a następnie należy przejść na Profil (ikona człowieka w kółku, znajduje się w prawym górnym rogu ekranu telewizora) i zatwierdzić przyciskiem OK. Po przejściu na Profil należy wybrać Zmiana kodu CA PIN, wpisać obecny kod PIN, a następnie dwukrotnie nowy kod 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. Kilkaset 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.

CINEMAX

Pakiet Cinemax OD (To ponad 400 filmowych hitów na życzenie, m.in. Sherlock Holmes, Assassin's Creed, Joker, The Many Saints of Newark, które klienci pakietów z dostępem do kanałów Cinamax mogą oglądać bez limitów i uciążliwych reklam w serwisie VOD).



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**.



Pakiet XXX Klub (Pakiet XXX Klub zawiera wyselekcjonowane sceny z pełnometrażowych filmów erotycznych a wszystko to bez uciążliwych reklam i zagrożenia wirusami. Dostawcą kontentu jest Dorcel a to oznacza filmy na najwyższym poziomie z największymi gwiazdami branży, których wyczyny zadowolą nawet najbardziej wymagających widzów.

2. TV Smart GO

Aplikacja TV Smart GO to produkt, który oferuje dostęp do wybranych kanałów telewizyjnych oraz Internet. Używanie aplikacji nie jest dodatkowo płatne i mogą korzystać z niej wszyscy Abonenci Vectra. Dodatkowo Abonenci, którzy mają wykupioną usługę Telewizji lub pakiety dodatkowe bez dekodera (Eleven, HBO), mogą w niej oglądać większość wykupionych programów telewizyjnych. Dostępne w aplikacji kanały TV zależą od pakietu TV, który aktualnie posiadasz. TV Smart GO 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 a także dla telewizorów z systemem Android TV, Tizen lub WebOS, oraz na urządzeniach Amazon Fire Stick.



tv smart GO

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



W aplikacji Vectra TV Smart GO 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,
- ochrona rodzicielska przed wyświetlaniem programów z oznaczeniem 18+,
- możliwość zaplanowania nagrania programu na dekodерze (w przypadku gdy dekodер posiada funkcję nagrywania,
- funkcja Catch-up TV która pozwala na oglądanie wybranych programów wyemitowanych wcześniej przez stację telewizyjną (do 7 dni wstecz),
- usługa VOD w TV Smart GO pozwala na wypożyczenie filmów na dowolnym urządzeniu mobilnym.

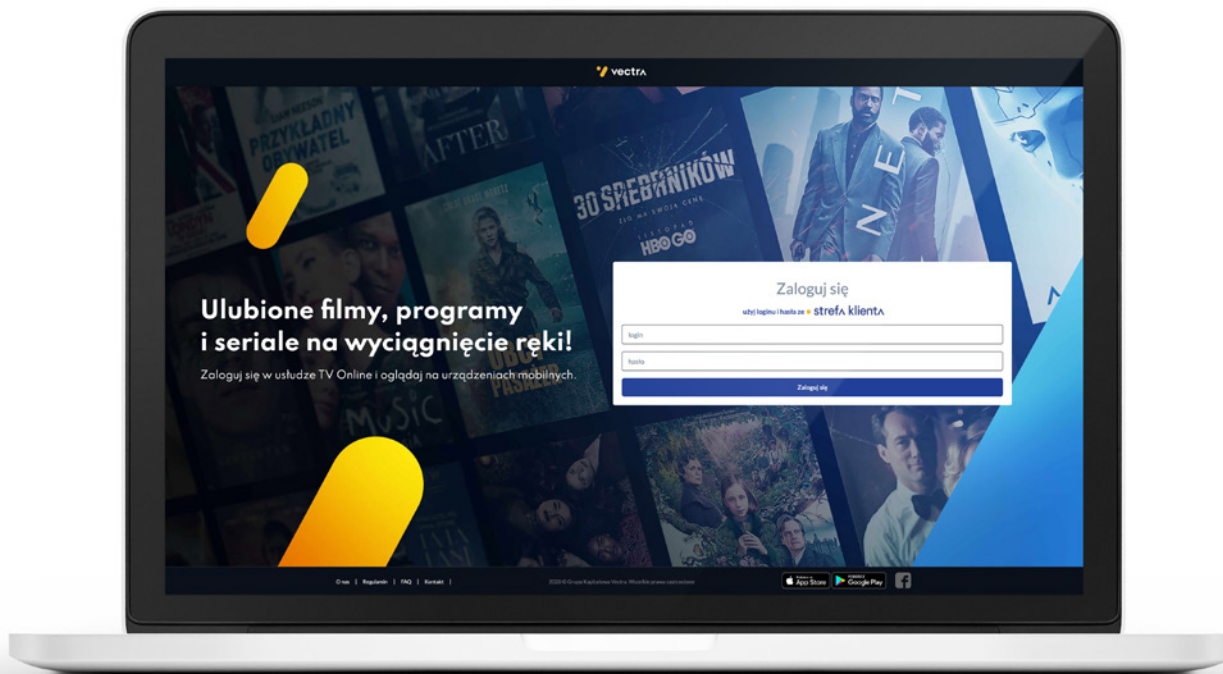
Jak rozpocząć korzystanie z TV Smart GO?

Dostęp do TV Smart GO możliwy jest za pośrednictwem serwisu **www.tvsmart.vectra.pl** oraz dedykowanej aplikacji na urządzenia mobilne oraz telewizory i wybrane przystawki multimedialne (urządzenia Amazon Fire Stick oraz te z systemem Android TV). Aby skorzystać z TV Smart GO za pomocą dedykowanej aplikacji, należy wejść do sklepu z aplikacjami na platformie, na której chcemy skorzystać z aplikacji (np. Google Play Store dla urządzeń z systemem Android i Android TV, czy App Store dla urządzeń z systemem iOS) i następnie wyszukać oraz pobrać **bezpłatną aplikację TV Smart GO** wydaną przez Vectra.

Niezależnie od tego czy chcesz oglądać telewizję za pomocą serwisu internetowego, czy aplikacji to po przejściu do strony/uruchomieniu aplikacji należy się zalogować za pomocą tych samych danych jakie są potrzebne do zalogowania się do Strefy Klienta.

Pierwsze kroki z TV Smart GO

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



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

3. Dekoder TV Smart 4K BOX

Dekoder Smart 4K BOX PVR to urządzenie, które działa na platformie Android TV™. Pozwala to z jednej strony na korzystanie ze znanych i lubianych funkcjonalności znanych z dekoderek poprzedniej generacji, a także na poznawanie nowych funkcjonalności, wcześniej nieobecnych na dekodernach telewizyjnych. Dzięki tym funkcjom dekodek umożliwia użytkownikom pełne wykorzystanie potencjału telewizora w erze cyfrowej rozrywki i treści online.

Nagrywarka cyfrowa:

Dekoder posiada wbudowany dysk twardy o pojemności 500 gigabajtów. Tak duża ilość pamięci pozwala na zapisanie sporej ilości materiałów w jakości cyfrowej bez konieczności częstego usuwania wcześniej nagranych plików. Dzięki temu, możesz powrócić do swoich ulubionych kiedy chcesz.

System Android TV™:

Oparcie działania dekodera o system Android TV™ sprawia, że na dekodekze dostępne są Usługi Google. Pozwala to na korzystanie z Asystenta Google w celu głosowego wyszukiwania kanałów oraz możliwość pobierania aplikacji za pośrednictwem Google Play Store.

Odbiór obrazu w jakości UHD (4K):

Zapewnia niesamowitą jakość obrazu w rozdzielczości 4K, co pozwala na oglądanie treści w najwyższej możliwej rozdzielczości.

Odtwarzanie dźwięku w cyfrowej jakości:

Wsparcie dla zaawansowanych technologii dźwięku, takich jak Dolby Digital czy DTS, gwarantuje doskonałe doznania audio podczas oglądania filmów i innych materiałów.

Możliwość podłączenia urządzeń zewnętrznych:

Umożliwia podłączenie różnych urządzeń zewnętrznych, takich jak kontrolery do gier czy słuchawki, co pozwala na większą personalizację dekodera i korzystanie z niego tak jak chcesz.

Przesyłanie obrazu z urządzeń mobilnych na ekran telewizora:

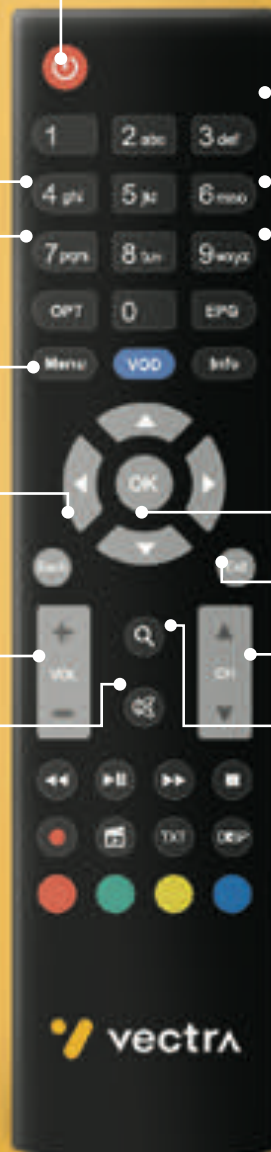
Pozwala na bezproblemowe udostępnianie treści z urządzeń mobilnych na większym ekranie telewizora dzięki czemu możliwe jest dokończenie oglądania filmów rozpoczętych, np. na telefonie, na większym ekranie bez konieczności szukania i przewijania materiału.



Opis przycisków na pilocie od dekodera:

Zmiana trybu pracy pilotasterowanie telewizorem
lub dekodere**Televizja**skrót do ostatnio oglądanego
kanału**VOD**skrót do zakładki VOD
w Menu dekodera**Klawisze nawigacyjne**poruszanie się po menu
dekodera**Back**przycisk powrotu
(poprzednio oglądany kanał)**Sterowanie głośnością****Wyciszenie****Włączanie/wyłączanie****KIDS**skrót do zakładki KIDS
w Menu dekodera**Netflix**skrót do zakładki Netflix
w Menu dekodera**Asystent głosowy**

naciśnij i mów

Homepowrót do Menu
głównego dekodera**Przełączanie kanałów góra/dół****Zatrzymanie/odtwarzanie**w serwisie VOD lub trybie kanałów
TV

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

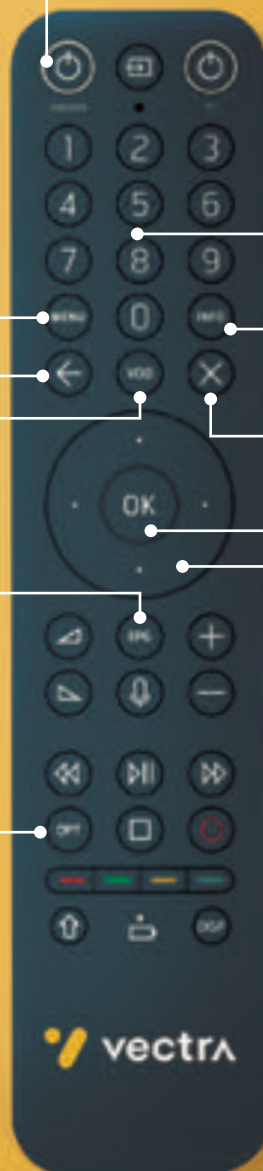
Przyciski numeryczne (pozwalają wybrać numer kanału oraz wpisać kod PIN lub tekst)

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:

Dioda na dekodерze się nie świeci

Sprawdź podłączenie kabla zasilającego oraz wykonaj reset prądowy dekodera poprzez odłączenie go od zasilania i ponowne podłączenie po 10 sekundach.


Dekoder nie reaguje na pilot

Sprawdź działanie przycisku TV/STB znajdującego się w lewym górnym rogu pilota: po naciśnięciu przycisku pierścień wokół niego powinien zapalić się na zielono, jeżeli zapali się na czerwono, naciśnij przycisk ponownie. Jeżeli pierścień nie zapala się, to wyciągnij baterie z pilota na 3 minuty. W przypadku, gdy i to nie pomoże, wymień baterie w pilocie oraz zrób reset prądowy dekodera poprzez odłączenie go od zasilania i ponowne podłączenie po 10 sekundach.



Czarny ekran na kanale lub zakładki startowa nie ładują się

Sprawdź połączenie dekodera z Internetem (dioda na obudowie dekodera powinna świecić się na niebiesko). W przypadku, gdy świeci się na fioletowo, wykonaj reset prądowy dekodera poprzez odłączenie go od zasilania i ponowne podłączenie po 10 sekundach oraz reset prądowy modemu, jeżeli reset dekodera nie pomógł. Jeżeli dioda na dekodera świeci się na niebiesko, a problem nadal występuje, przejdź do menu głównego poprzez naciśnięcie przycisku HOME (domek) na pilocie od dekodera i przejdź za pomocą strzałek nawigacyjnych na pilocie do zakładki Profil (ikona człowieka w kółku znajdująca się w prawym górnym rogu ekranu) i zatwierdź naciskając przycisk OK. Po wejściu w Profil kafelek, na którym wypisany jest numer seryjny dekodera, numer użytkownika, wersja aplikacji oraz adres MAC dekodera, a następnie przytrzymaj przycisk OK do momentu, kiedy na ekranie telewizora pojawi się komunikat z prośbą o wykonanie odświeżenia uprawnień. Następnie zaakceptuj komunikat, wybierając OK na ekranie telewizora i naciskając OK na pilocie od dekodera.

Na ekranie telewizora wyświetla się komunikat „Brak sygnału”

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 

Buforowanie podczas oglądania programów telewizyjnych

W przypadku buforowania (kręcące się kółko) podczas oglądania programów na dekodерze Smart 4K BOX należy sprawdzić szybkość Internetu na dekodерze. W tym celu naciśnij na pilocie od dekodera przycisk HOME (domek)  i przejdź do zakładki Profil (ikona człowieka w kółku znajdująca się w prawym górnym rogu ekranu)  i zatwierdź naciskając przycisk OK na pilocie od dekodera. Po wejściu w Profil wybierz Diagnostyka, zatwierdź naciskając OK, następnie wybierz CDN i zatwierdź naciskając OK aby wykonać test prędkości łącza na dekodерze. Jeżeli pierwsze trzy wyniki testu będą wskazywać wyniki poniżej 10Mb/s (lub 25Mb/s w przypadku buforowania na kanałach 4K) zresetuj dekodер odłączając go od zasilania i podłączając go ponownie po 10 sekundach. Jeżeli problem z buforowaniem nie ustąpi, zresetuj modem w taki sam sposób, jak został zresetowany dekodер. W przypadku, gdy i to nie pomogło, a problem występuje przy bezprzewodowym połączeniu dekodera z Internetem, spróbuj dodatkowo wykonać następujące czynności:

Połącz dekodер z siecią Wi-Fi na paśmie 5GHz. W tym celu należy przejść do menu głównego, naciskając przycisk HOME na pilocie, następnie wybierz Ustawienia (ikona koła zębatego w prawym górnym rogu ekranu) i zatwierdź naciskając OK na pilocie od dekodera. Po wejściu w Ustawienia wybierz zakładkę Sieć i Internet, zatwierdź naciskając OK. Następnie połącz się ze swoją siecią Wi-Fi, która w nazwie sieci ma dopisek „5GHz” lub „5G”, poprzez wybraniu jej z listy i naciśnięcie OK (w przypadku konieczności wpisania hasła do sieci znajdziesz je w Strefie Klienta lub na naklejce pod modelem). Zmień kanały nadawania sieci Wi-Fi. Możesz to zrobić w Strefie Klienta (patrz strona 6). Przełącz dekodera na przewodowe połączenie z Internetem. W tym celu połącz dekodер Smart 4K BOX z modelem za pomocą kabla RJ45.

Jeżeli zaobserwowanego problemu nie ma na tej liście polecamy zapoznanie się z instrukcją obsługi dekodera Smart 4K BOX, w której poza opisem rozwiązania rzadziej występujących problemów, pokazane jest jak wykorzystywać nowe funkcje dekodera w praktyce. Instrukcja dostępna jest pod adresem <https://www.vectra.pl/baza-dokumentow/#instrukcje-obslugi>

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 tego materiału.

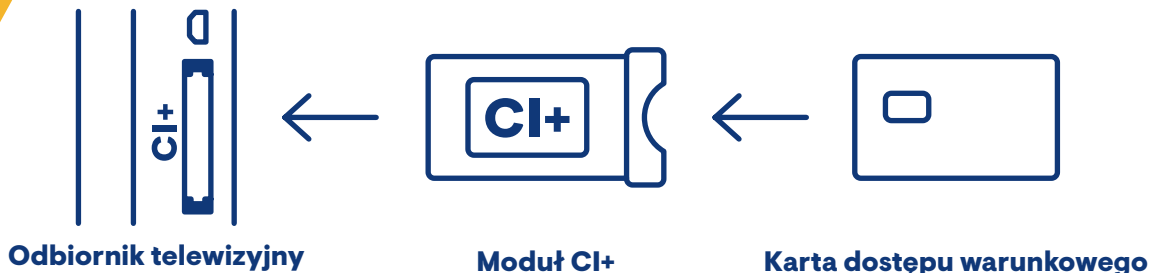
5. Moduł CI+

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 dekoder 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.
- Wymij 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 **Televizji Smart! Oglądaj, tak jak lubisz, co chcesz, gdzie chcesz! **Bądź Smart!****

Televizja 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 MAX, 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 od dowolnego dostawcy.



tv smart GO

Pobierz bezpłatną
aplikację TV Smart.



Mała rzecz dużo możliwości

Sercem Telewizji Smart jest niewielki, poręczny dekodery TV Smart 4K BOX, 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 Netflix, HBO MAX 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 nagrywarce sieciowej (przechowywanie nagrań w chmurze) lub cyfrowej,
- 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 7 dni po emisji.



Restart TV – Część programów możesz obejrzeć i cofnąć do początku, jeżeli ich transmisja się nie zakończyła.



nPVR – Na wybranych kanałach dostępna jest możliwość zapisania transmisji w chmurze, dzięki czemu możesz 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.



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 dekoder.



Nagrywarka – Nagrywaj dowolne programy na dysk i odtwarzaj kiedy chcesz.


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

Materiał nie stanowi oferty handlowej, a jest zaproszeniem do zawarcia umowy. Korzystanie z Usługi Telewizji poza domem (Serwisu TV Online) wymaga posiadania dostępu do usługi Internetu. Pełna informacja o warunkach świadczenia Usług, znajduje się w Regulaminach Promocji i Regulaminach Szczegółowych poszczególnych Usług, wykazie programów gwarantowanych i niegwarantowanych, dostępnych na Stronie WWW, pod numerem 601 601 601 (opłata wg stawek operatorów) oraz w Biurach Obsługi Klienta Vectra.

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 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, 802.11ax. 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. Vectra One Wi-Fi

Co to jest Vectra One Wi-Fi?

Vectra One Wi-Fi to funkcjonalność, która wykorzystuje logikę zaimplementowaną na modemach. Wi-Fi w inteligentny sposób przełącza się pomiędzy częstotliwościami 2,4 GHz i 5 GHz. Automatycznie dobiera optymalne pasmo. Dzięki temu Internet działa zawsze wydajnie i stabilnie.

Jak to działa?

Urządzenia, z których korzystamy w domu obsługują jedną (2,4 GHz) lub obie częstotliwości (2,4 GHz i 5 GHz). Dzięki Vectra One Wi-Fi przełączanie się między częstotliwościami zadziała automatycznie. Uzyskamy efekt lepiej funkcjonującego Wi-Fi, dostosowanego do warunków otoczenia sieciowego.

Funkcjonalności

- Optymalne i niezawodne działanie sieci Wi-Fi;
- Automatyczne i płynne przełączanie się między pasmami 2,4 GHz i 5 GHz;
- Stabilne i wydajne połączenie;
- Wi-Fi odporne na zakłócenia.

Jak skorzystać z funkcjonalności?

Opcja dostępna jest dla modemów: CGA2121, CGA4236, CG3000T.

NOWY KLIENT

Funkcjonalność zostanie aktywowana automatycznie zaraz po pierwszej instalacji modemu.

OBECNY KLIENT

Aktywuj funkcję z poziomu swojej Strefy Klienta.

! Szczegółowe informacje na temat funkcjonalności znajdziesz na stronie - <https://www.vectra.pl/vectra-one-wifi>

4. 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	Wewnętrzny (prywatny) adres IP dla podłączonych urządzeń.	Rekomendujemy maks. 24 urządzenia podłączone bezprzewodowo oraz 4 po kablu.
OPEN	Rekomendujemy maks. 24 urządzenia podłączone bezprzewodowo oraz 4 po kablu.	Wewnętrzny (prywatny) adres IP dla podłączonych urządzeń.



5. Jak poprawić sygnał sieci Wi-Fi

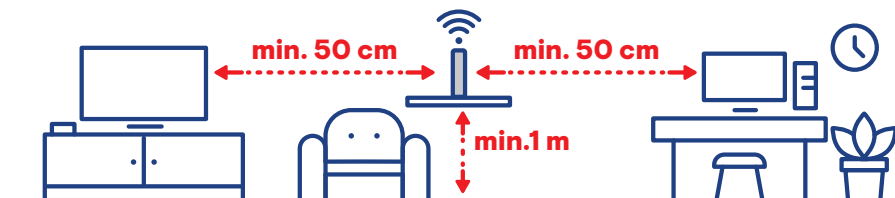
Bardzo ważne dla prawidłowego funkcjonowania połączenia urządzeń z Internetem w przypadku technologii Wi-Fi jest ulokowanie modemu w taki sposób, aby sygnał był jak najsilniejszy, wykluczając czynniki mogące mieć realny wpływ na jakość sygnału czy też powodujące zakłócenia w transmisji:



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.



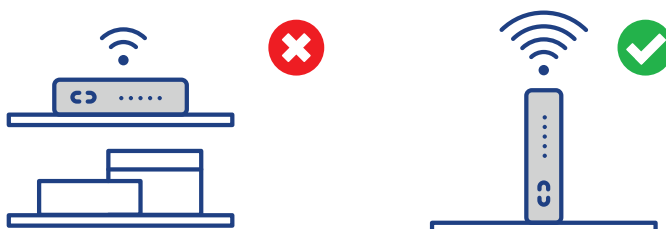
Maksymalny zasięg w otwartej przestrzeni może wynieść ok. kilkudziesięciu metrów, jednakże w lokalu z przeszkodami (ściany, drzwi, okna, szafki itp.) oraz innymi źródłami zakłóceń może się on znacznie zmniejszyć. Z tego powodu zalecamy ustawienie modemu w centralnej części mieszkania, na wysokości 1 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 objekty, 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:

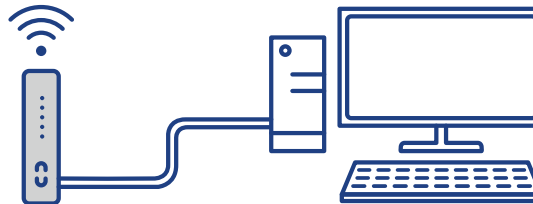
Jeśli masz taką możliwość (posiadasz modem dwuzakresowy i Twoje urządzenie widzi obie sieci), połącz się z siecią o częstotliwości 5 GHz, która jest bardziej odporna na zakłócenia emitowane z zewnątrz.



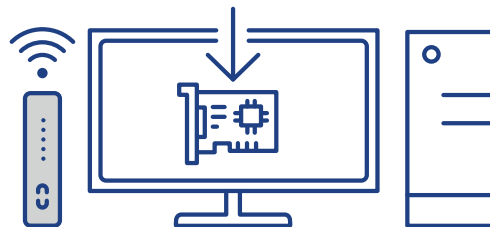
Zmień kanał Wi-Fi na modemie. Kanałem, który pozwoli uzyskać najlepszą jakość transmisji, będzie ten, na którym występuje najmniejsza liczba sieci bezprzewodowych, lub też taki, na którym poziomy nadawania innych sieci są najniższe. Dla każdego systemu operacyjnego istnieją darmowe narzędzia, za pomocą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



6. Wi-Fi 6

Czym jest Wi-Fi 6?

Wi-Fi 6 to najnowszy standard łączności bezprzewodowej. Zapewnia on sprawną i niezawodną pracę wszystkich urządzeń stale podłączonych z Internetem. Szacuje się, że w najbliższym czasie liczba takich urządzeń w naszych domach może wzrosnąć nawet do kilkudziesięciu. Dlatego tak ważne jest, aby wszystkie mogły łączyć się bezprzewodowo z wydajną i stabilną siecią.

Korzyści płynące z Wi-Fi 6 to:

- **Więcej urządzeń** - zwiększona liczba obsługiwanych urządzeń jednocześnie podłączonych z Internetem.
- **Zwiększona prędkość** - Korzystaj z Internetu jeszcze szybciej niż dotychczas.
- **Zwiększony zasięg** - Zyskaj dostęp w każdym pomieszczeniu.
- **Zmniejszone opóźnienia** - Pozbądź się problemu ładującego się filmu lub video rozmów.

Przypisz z modemem Wi-Fi 6

Dostępne w Vectrze urządzenia z Wi-Fi 6 to znacznie wyższa prędkość przesyłu danych, mniejsze opóźnienia w transmisji, a także mniejsze zużycie energii. Zastosowany w nich system EasyMesch sprawia, że szybki Internet dostępny jest w całym domu - we wszystkich pomieszczeniach, w piwnicy i na piętrach oraz na dowolnych urządzeniach. To zupełnie nowa jakość korzystania z Internetu.

- ! **Więcej informacji o Wi-Fi 6 znajdziesz na stronie:**
● <https://www.vectra.pl/wifi-6>



7. PowerWi-Fi 6

Jeśli chcesz rozszerzyć zasięg Wi-Fi w mieszkaniu, domu to Vectra wychodzi naprzeciw z usługą Power Wi-Fi 6.

Usługa PowerWi-Fi 6 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 PowerWi-Fi 6 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 PowerWi-Fi 6?

- Power Wi-Fi 6 to przedłużenie domowej sieci Wi-Fi. Urządzenie pobiera sygnał bezprzewodowo i przekazuje go dalej, bez konieczności ciągnięcia kabli przez całe mieszkanie.
- Power Wi-Fi 6 działa zgodnie z najnowszym standardem Wi-Fi 6 i EasyMesh. Dzięki standardowi Wi-Fi 6 mamy zapewnioną obsługę wyższych prędkości przesyłu danych oraz mniejsze opóźnienia w transmisji. Urządzenie komunikuje się równocześnie w pasmach 2,4 i 5 GHz – to jak dwa urządzenia w jednym.
- EasyMesh zapewnia automatyczne przełączenie urządzeń między punktami dostępowymi bez utraty dostępu do Internetu. Wszystkie urządzenia są elementami tej samej domowej sieci.



8. 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 przewodnika.

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.



5G to nowoczesny standard telefonii komórkowej, dostępny w Vectrze. Technologia ta zapewnia szybki przesył danych i stabilne połączenie internetowe.



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.

1. Weryfikacja zużycia pakietów

A. W Strefie Klienta

Poziom wykorzystania pakietów można sprawdzać w Strefie Klienta.



B. Za pomocą kodów USSD

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 limitu wydatków	*102#	W ramach miesięcznego limitu wydatków pozostało Ci do wykorzystania XXX zł do końca miesiąca.
Stan pakietu transmisji danych	*106#	Stan pakietu transmisji danych to XXX. Możesz je wykorzystać do końca miesiąca.

2. Roaming międzynarodowy

To usługa pozwalająca korzystać z zagranicznej sieci komórkowej, w której zasięgu akurat się znajdujemy. 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 – wyłączenie	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, w sytuacji gdy 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 umożliwi 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.

NETFLIX

Netflix jest jedną z najpopularniejszych platform streamingowych na świecie, oferującym bogatą bibliotekę filmów, seriali, programów telewizyjnych i innych materiałów wideo. Dostęp do aplikacji możliwy jest za pomocą szerokiej gamy urządzeń, takich jak: dekoder Smart 4K BOX, smartfony, tablety, laptopy, konsole do gier i wiele innych. Wszystko, co potrzebne, to stabilne połączenie internetowe.

Najważniejsze cechy serwisu Netflix:



Ogromna biblioteka treści:

Netflix oferuje ogromny wybór filmów, seriali, dokumentów, programów dla dzieci i oryginalnych produkcji. Użytkownicy mają dostęp do tysięcy tytułów różnych gatunków, co pozwala każdemu znaleźć coś odpowiadającego jego gustowi.

**Personalizacja:**

Serwis Netflix dostosowuje swoją ofertę do preferencji użytkownika. Na podstawie wcześniejszych wyborów i ocen prezentowane są rekomendacje dopasowane do indywidualnych gustów, dzięki czemu oglądanie staje się bardziej intuicyjne i satysfakcjonujące.



Oglądanie bez reklam: Netflix oferuje treści bez reklam, co oznacza, że użytkownicy mogą cieszyć się niezakłóconym przez reklamy oglądaniem filmów i seriali.



CANAL+ ONLINE

Jest to serwis, w którym możesz oglądać **filmy i seriale na życzenie, a także sportowe transmisje online: mecze piłki nożnej, tenisa i żużla na żywo.**



W każdej chwili możesz skorzystać z usługi CANAL+ live, czyli dostępu do tradycyjnych kanałów telewizyjnych.



Wybrane treści możesz oglądać także w jakości 4K.



Klienci CANAL+ online Vectry mają pełny dostęp do zawartości serwisu w ramach Pakietu Canal+. Tym samym otrzymają dostęp do 23 kanałów oraz do kilku tysięcy godzin treści na życzenie.

Blacknut

Jest to serwis pozwalający korzystać z biblioteki gier i uruchamiać je w chmurze. Serwis Blacknut dostępny jest zarówno z poziomu przeglądarki jak i jako aplikacja.



Blacknut oferuje dostęp do ponad 500 gier, w tym ponad 150 w języku polskim.



Możesz założyć do 5 profili i grać na każdym z nich jednocześnie.



Serwis umożliwia stosowanie kontroli rodzicielskiej dzięki czemu możemy kontrolować jakie gry są wyświetlane na profilu naszych dzieci.



Dodatkowo gry są obsługiwane z poziomu chmury, co sprawia, że nie musisz kupować oraz instalować każdej z gier – wszystkie gry są dostępne od razu do zagrania.

Ponadto, gra nie zapisuje się na Twoim urządzeniu tylko w serwisie, dzięki czemu możesz zacząć grę na jednym urządzeniu, a dokończyć na innym bez konieczności przeinstalowania gry i przenoszenia zapisów.

The logo for FilmBox+ features the word "FILM" in black and "BOX+" in white, with the "+" sign inside a red square. The text is set against a white background within a grey circular graphic.

FilmBox+ to serwis video, pełen wciągających seriali, filmów i programów rozrywkowych. Czekają w nim tysiące tytułów do wyboru. Stale aktualizowana i rozszerzana oferta programowa jest przeznaczona dla widzów w każdym wieku. Serwis FilmBox+ oferuje prostą nawigację i kolekcje tematyczne, dzięki czemu nie stracisz czasu i łatwo znajdziesz ciekawe tytuły do obejrzenia!

W serwisie FilmBox+ możesz znaleźć:



Kanały TV na żywo - Możesz oglądać na żywo wiele kanałów TV Grupy Kino Polska – filmowych, z programami o stylu życia, dokumentalnymi czy sportem. A gdy znajdziesz coś ciekawego w programie TV, nie musisz czekać – jedno kliknięcie i przechodzisz od razu do odtwarzania!



Seriale - W serwisie FilmBox+ znajdziesz oryginalne, nagradzane seriale z całego świata, różnorodne produkcje własne (cykle rozrywkowe, o stylu życia) oraz szeroki wybór tureckich telenoweli.



Filmy - Znane hollywoodzkie hity i polskie kultowe filmy, przegląd nowości oraz klasyka, a nawet perełki kina artystycznego z ostatnich kilkudziesięciu lat!



Poznaj 90 milionów powodów, aby korzystać z TIDAL:



wybieraj spośród **90 milionów utworów**
oraz **450 tysięcy teledysków**,



znajdź swoje ulubione utwory i słuchaj
ich kiedy chcesz,



odkrywaj nowości muzyczne,



słuchaj w jakości HiFi i bez reklam, gdziekolwiek

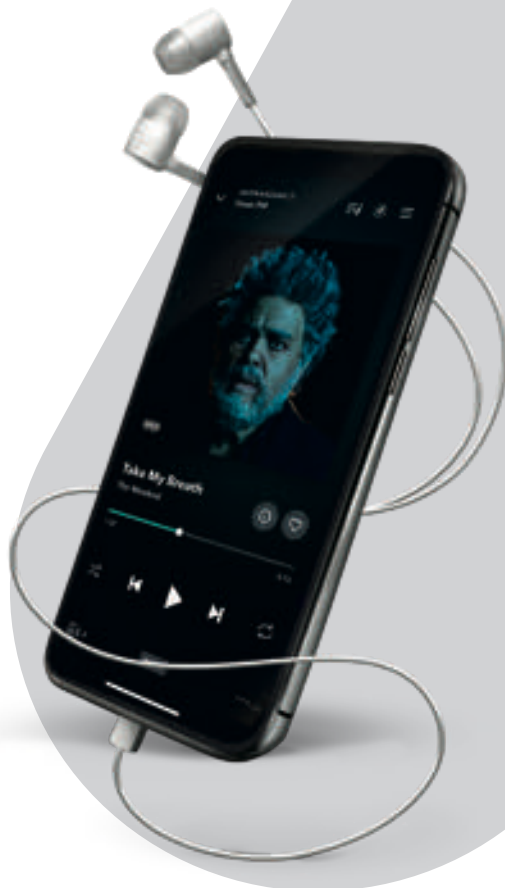


jesteś, nawet offline.

Cała muzyka czeka na Ciebie w TIDAL. Dosłownie.

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
ONGO
ON Active

Muzyka na sportowe aktywności, gotowe pakiety utworów dopasowane do już uprawianego sportu lub wspierające rozpoczęcie aktywności fizycznej.

GO
ON Home

Muzyka na dobry nastrój, spełnienie muzycznych potrzeb swoich i wszystkich domowników w zależności od okazji, humoru czy wydarzenia.

HBOmax

HBO MAX to internetowy serwis video na żądanie, który gwarantuje nieograniczony dostęp do biblioteki setek godzin najnowszych hitów filmowych oraz kontrowersyjnych dokumentów i kultowych seriali produkcji HBO. HBO MAX 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 <https://www.hbomax.com/pl/pl>. Aplikacją HBO MAX dostępna jest do pobrania ze Sklepu Play na dekoderyze Smart 4K BOX.





Bezpieczny Internet od Vectry to ochrona wszystkiego co najważniejsze, czyli Twoich płatności, przelewów, zdjęć, plików a także dzieci przed zagrożeniami z sieci. Sprawdza czy strony do płatności nie zostały sfałszowane i blokuje te, które służą do wyłudzenia danych lub pieniędzy.

Zapewnia ochronę dzieciom dzięki prostej metodzie wyznaczania czasu, który najmłodszy mogą spędzać w Internecie. Umożliwia też wyznaczanie pory snu, kiedy urządzenie nie łączy się ze światem zewnętrznym zapewniając młodym użytkownikom czas na spokojny odpoczynek, bez czatów czy gier. Dodatkowo można blokować nieodpowiednie strony, zawierające przemoc lub materiały dla dorosłych. Bezpieczny Internet jest wspierany przez technologię od F-Secure, firmy która od ponad 30 lat chroni miliony użytkowników na całym świecie.

Bezpieczny Internet Vectra zawiera:



Funkcję zmniejszającą ryzyko uzależnienia najmłodszych od internetu poprzez ograniczenie czasowe dostępu.



Możliwość wyboru stron niedozwolonych dla dzieci oraz pora spać, czyli wybór godzin po której urządzenie nie łączy się z siecią, czatami ani grami.



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



Opcję blokowania sfałszowanych stron i aplikacji oraz weryfikowanie prawdziwości każdej strony bankowej.



Opcję alarmu, która włącza sygnał w zagubionym telefonie.



Funkcję Antyzłodzieja, która pozwala zdalnie blokować lub namierzyć skradziony telefon.

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.

Pakiet dla Ciebie

- Infolinia, Stomatologia Program Rabatowy, Zabiegi ambulatoryjne, Rehabilitacja, Badania laboratoryjne, ultrasonograficzne, radiologiczne (do 15 świadczeń na zdarzenie)
- Wizyta lekarza / u lekarza pierwszego kontaktu lub pediatry (do 4 świadczeń na zdarzenie)
- Konsultacje lekarzy specjalistów (chirurg, okulista, otolaryngolog, ortopeda, kardiolog, neurolog, pulmonolog, neurochirurg, nefrolog, psycholog, lekarz rehabilitacji) po nieszczęśliwym wypadku (do 15 świadczeń na zdarzenie) / po nagłym zachorowaniu (do 2 świadczeń na zdarzenie)
- Pomoc opiekuńcza

Pakiet dla Ciebie PLUS

- Infolinia, Stomatologia Program Rabatowy, Zabiegi ambulatoryjne, Rehabilitacja, Badania laboratoryjne, ultrasonograficzne, radiologiczne (do 20 świadczeń na zdarzenie)
- Tomografia komputerowa, Rezonans magnetyczny, Druga opinia medyczna (do 1 świadczenia na zdarzenie)
- Wizyta lekarza / u lekarza pierwszego kontaktu lub pediatry (do 6 świadczeń na zdarzenie)
- Konsultacje lekarzy specjalistów (chirurg, okulista, otolaryngolog, ortopeda, kardiolog, neurolog, pulmonolog, neurochirurg, nefrolog, psycholog, lekarz rehabilitacji) po nieszczęśliwym wypadku (do 20 świadczeń na zdarzenie) / po nagłym zachorowaniu (do 4 świadczeń na zdarzenie)
- Pomoc opiekuńcza

Dla rodziny

- Infolinia, Stomatologia Program Rabatowy, Zabiegi ambulatoryjne, Rehabilitacja, Badania laboratoryjne, ultrasonograficzne, radiologiczne (do 15 świadczeń na zdarzenie)
- Wizyta lekarza / u lekarza pierwszego kontaktu lub pediatry (do 4 świadczeń na zdarzenie)
- Konsultacje lekarzy specjalistów (chirurg, okulista, otolaryngolog, ortopeda, kardiolog, neurolog, pulmonolog, neurochirurg, nefrolog, psycholog, lekarz rehabilitacji) po nieszczęśliwym wypadku (do 15 świadczeń na zdarzenie) / po nagłym zachorowaniu (do 2 świadczeń na zdarzenie)
- Pomoc opiekuńcza

Dla rodziny PLUS

- Infolinia, Stomatologia Program Rabatowy, Zabiegi ambulatoryjne, Rehabilitacja, Badania laboratoryjne, ultrasonograficzne, radiologiczne (do 20 świadczeń na zdarzenie)***
- Tomografia komputerowa, Rezonans magnetyczny, Druga opinia medyczna (do 1 świadczenia na zdarzenie)
- Wizyta lekarza / u lekarza pierwszego kontaktu lub pediatry (do 6 świadczeń na zdarzenie)
- Konsultacje lekarzy specjalistów (chirurg, okulista, otolaryngolog, ortopeda, kardiolog, neurolog, pulmonolog, neurochirurg, nefrolog, psycholog, lekarz rehabilitacji) po nieszczęśliwym wypadku (do 20 świadczeń na zdarzenie) / po nagłym zachorowaniu (do 4 świadczeń na zdarzenie)
- Pomoc opiekuńcza

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 sprzątająca, 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.

<https://www.vectra.pl/pomoc/wyszukaj?search=szybka+pomoc/dokument>

<https://www.vectra.pl/baza-dokumentow/#regulaminy>

XI. Płatności

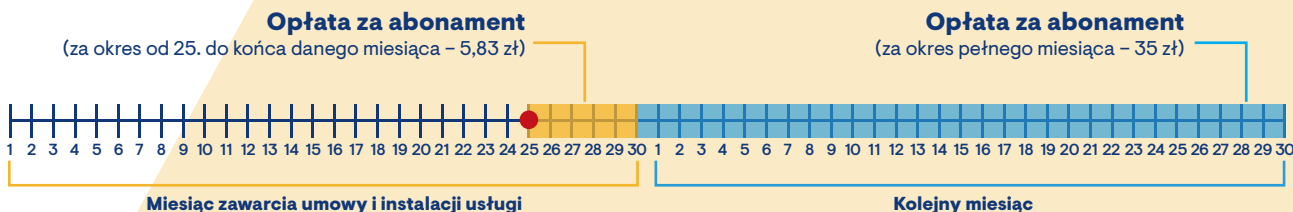
1. Pierwszy rachunek

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 BlueMedia** – 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). BlueMedia jest partnerem obsługującym funkcjonalność płatności elektronicznych. Przy dokonaniu płatności za pośrednictwem BlueMedia pobierana jest opłata transakcyjna, która zostaje doliczona do kwoty przelewu bankowego. Firma pośrednicząca BlueMedia obciąża rachunek Klienta i wysyła odpowiednią kwotę na rachunek firmy Vectra (środki z konta Klienta wysyłane są na rachunek firmy BlueMedia 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 BlueMedia, 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/00000000/00/0000-0000/P

Vectra S.A.
al. Zwycięstwa 253
81-525 Gdynia
NIP: 586-20-40-690

Nabywca
Imię Nazwisko
ul. Ulica 1 m. 1
00-000 Mięscowosć

Nr ewidencyjny
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 (zł)
Opłaty za marzec 2017							
TELEFON KOMÓRKOWY							
Połączenia komórkowe	13.03-31.03	3	4,69	4,69	23%	1,07	5,76
Opłaty za kwiecień 2017							
TELEWIZJA							
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							
Internet 100 Mb – abonament	01.04-30.04	1	24,39	24,39	23%	5,61	30,00
INTERNET MOBILNY							
Internet mobilny 1 GB 1 Mb – abonament	01.04-30.04	1	12,19	12,19	23%	2,80	14,99
TELEFON STACJONARNY							
Plan Domy 100 – abonament	01.04-30.04	1	12,19	12,19	23%	2,80	14,99
W przypadku udzielonego rabatu został on uwzględniony w cenie jednostkowej usługi, której rabat dotyczy:							
Razem wg VAT				53,46	23%	12,28	65,74
Razem				68,52	8%	5,48	74,00
Razem				121,98		17,76	139,74
WARTOŚĆ FAKTURY DO ZAPŁATY:				139,74			

Sposób zapłaty: przelew
datne na konto: 00 0000 0000 0000 0000 0000
Zapłać online:

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

USŁUGI OPŁACANE Z RACHUNKIEM VECTRY
Opłata za Netflix com Plan Premium od 27.10.2020 do 26.11.2020: 43,00 zł
RAZEM: 43,00 zł

Podsumowanie wspólne opłat: 318,85 zł

strefa klienta
TO KOMFORT I WYGODA.
NA EBOK VECTRA.PL SPRAWDZAJ SZCZEGÓŁY
DOTYCZĄCE KONTA I ROZLICZEŃ ORAZ OPŁACAJ 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/strefa-klienta.

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

00 0000 0000 0000 0000 0000

PLN 275,85

dwieście siedemdziesiąt pięć złotych osiemdziesiąt pięć groszy

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

Termin płatności: 0000-00-00

Termin płatności: 0000-00-00

06

vectra.pl | SR01C 1.2

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 przykładowo 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: **244 244 244** (dla tel. komórkowych **58 742 65 00**), opłaty za połączenie według stawek operatorów,
- e-mailem (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:

ebok.vectra.pl

DZIAŁ TELEFONICZNEJ OBSŁUGI KLIENTA:

244 244 244

58 742 65 00 (z tel. komórkowego)

Dział Telefonicznej Obsługi Klienta:

pon.–pt. 8.00–20.00

sob. 10.00–18.00

(opłaty wg stawek operatorów)

Infolinia techniczna

pon.–pt. 7.00–22.00

sob.–nd. 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

(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.