

CENNIK USŁUG SERWISOWYCH

Internet, Telefon, Telewizja

[USŁUGA SERWISOWA]

§1

1. Operator zapewnia usługę serwisową świadczonych usług przez okres trwania Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie dostawy Internetu. W ramach usługi serwisowej Operator zapewnia:
 - a) bieżącą naprawę Usterek i usuwanie Awarii Sieci,
 - b) przeglądy stanu technicznego Sieci telekomunikacyjnej,
 - c) techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu Abonenta,
 - d) rozpatrywanie reklamacji. Warunki reklamacji zostały określone w Regulaminie świadczeń usług telekomunikacyjnych w zakresie dostawy Internetu,
 - e) usuwanie Usterek lub Awarii, naprawa lub wymiana Sprzętu, a także pomoc techniczna następuje:
 - **nieodpłatnie** - w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci telekomunikacyjnej Operatora, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Operatora lub osób za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
 - **odpłatnie** - w przypadku utraty Sprzętu, jego zniszczenia lub Usterek, bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, oraz wad i Usterek będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową, Regulaminem i Instrukcjami Obsługi Sprzętu, a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Operatora.
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz uzyskiwać informacje na temat Usług:
 - na stronie internetowej Operatora,
 - pod numerem telefonu Operatora (32) 450 89 99 wewn. 3 dziale technicznym w godzinach od 08:00 do 20:00 od poniedziałku do piątku, w soboty od 08:00 do 16:00, w niedziele – nieczynne.
 - osobiście w Biurze Operatora w godzinach od 08:00 do 16:00 od poniedziałku do piątku
 - e-mailem na adres podany w Umowie: bok@midiko.pl

Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczonym poniżej. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie, według kolejności zgłoszeń, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 2 dni robocze od dnia powiadomienia o Usterce lub Awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie usunięcie. O tym fakcie Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu usunięcia Usterki bądź Awarii.

CENNIK USŁUG SERWISOWYCH



Wykaz usług serwisowych odpłatnych w sieci Livenet Sp. z o.o.	Opłaty
Instalacja rozszerzenia ilości portów o kolejne 8 portów	400,00 zł
Migracja na pakiet wyższy	0,00 zł
Migracja na pakiet niższy	60,00 zł
Opłata za nieuzasadnione wezwanie serwisu technicznego	50,00 zł
Ponowna Konfiguracja Urządzenia dostarczonego przez operatora zdalnie	50,00 zł
Wymiana uszkodzonego kabla z winy klienta w budynku	100,00 zł
Wymiana końcówki RJ-45	30,00 zł
Wymiana całego kabla (do słupa do gniazodka)	200,00 zł
Przeniesienie instalacji (kabla) w obrębie domu	Od 80
Pisemne wezwanie do zapłaty - płatne za każde zdarzenie odrębnie	10,00 zł
Opłata za niewrócenie, uszkodzenie routera GPON F660 fizyczne, po wyłączeniu elektrycznym lub zniszczenie urządzenia przez zalanie, zgubienie, zniszczenie	400,00 zł
Opłata za niewrócenie, uszkodzenie routera GPON F680 fizyczne, po wyłączeniu elektrycznym lub zniszczenie urządzenia przez zalanie, zgubienie, zniszczenie	500,00 zł
Opłata za niewrócenie, uszkodzenie innego routera GPON fizyczne, po wyłączeniu elektrycznym lub zniszczenie urządzenia przez zalanie, zgubienie, zniszczenie	200,00 zł
Opłata za niewrócenie, uszkodzenie Dekodera IPTV, po wyłączeniu elektrycznym lub zniszczenie urządzenia przez zalanie, zgubienie, zniszczenie	250,00 zł
Opłata za niewrócenie, uszkodzenie Dekodera IPTV 4K, po wyłączeniu elektrycznym lub zniszczenie urządzenia przez zalanie, zgubienie, zniszczenie	400,00 zł
Opłata za niewrócenie, uszkodzenie lub zniszczenie zasilacza ONT lub Dekoder IPTV	50,00 zł
Kara za nielegalne korzystanie z sieci, lub udostępnianie usługi internetowej poza lokalem Abonenta bez zgody pisemnej operatora	5000,00 zł
Zawarcie cesji u Klienta	100,00 zł
Opłata za niewrócenie, uszkodzenie lub zniszczenie lub zakup nowego pilota Dekodera Telewizyjnego JAMBOX	50,00 zł
Wymiana patchcordu światłowodowego	30,00 zł
Wymiana/naprawa uszkodzonego gniazodka światłowodowego	50,00 zł

Zerwanie plomby z gniazdka	50,00 zł
Odbiór Sprzętu na życzenie Abonenta	50,00 zł
Odmowa wykonania usługi serwisowej po wezwaniu technika na życzenie klienta	50,00 zł
Stwierdzenie wad w urządzeniu końcowym Abonenta podczas wizyty technika na życzenie klienta	50,00 zł
Zmiana konfiguracji ustawień sprzętu Livenet, wynikająca z nieumiejętnej obsługi przez klienta, dokonana podczas wizyty technika na życzenie klienta	50,00 zł
Kabel HDMI, kabel internetowy RJ-45, kabel USB	30,00 zł