

Usługa serwisowa

(wyciąg z regulaminu usług telekomunikacyjnych)

1. Dostawca usług zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez cały okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług, w ramach której zapewnia:

- 1) profesjonalną pomoc przy usuwaniu Awarii lub Usterek,
- 2) naprawę Awarii i Usterek,
- 3) Wizytę ekipy technicznej w razie konieczności dla usług stacjonarnych,
- 4) rozpatrywanie reklamacji,
- 5) możliwość uzyskania informacji o statusie reklamacji, zgłoszeń, informacji o Usługach, aktualnych promocjach oraz przysługujących ofertach specjalnych,
- 6) informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem Panelu Klienta.

2. Abonent otrzymuje możliwość zgłaszania problemów z korzystaniem z Usług oraz otrzymywania informacji na temat Usług:

- 1) pod numerem telefonu BOK wskazanym na stronie internetowej Dostawcy usług;
- 2) osobiście w BOK;
- 3) za pomocą formularzy kontaktowych dostępnych na stronie internetowej Dostawcy usług,

3. W celu przyspieszenia usunięcia Usterki lub Awarii zaleca się, aby podać w zgłoszeniu:

- 1) numer telefonu kontaktowego;
 - 2) krótką charakterystykę problemu
- a w przypadku Usług stacjonarnych także adres lokalu, do którego przypisana jest dana Usługa.

4. Informacje o ewentualnych kosztach usług serwisowych zawarte są w Cennikach, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie lub poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

5. Opłaty za połączenie z numerem BOK jak za zwykle połączenia telefoniczne, zgodne z wybraną przez Abonenta taryfą.

6. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej.

7. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie (3 DR) i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 14 DR od dnia powiadomienia o Usterce lub Awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.

Akcja Serwisowa w zdecydowanej większości przypadków podejmowana jest do 24h w DR od chwili zgłoszenia Usterki lub Awarii, a w przypadku zgłoszeń do godz 10:00 w DR w tym samym dniu.

8. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterek lub Awarii, a także pomoc techniczna następuje:

- 1) nieodpłatnie - w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie, Sieci, sieci ruchomej wykorzystywanej do świadczenia Usług mobilnych bądź wywołanych działaniem / zaniechaniem Dostawcy usług lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent;
- 2) odpłatnie – w przypadkach innych niż określone w punkcie 1 powyżej, w szczególności w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia, Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby, za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową, w szczególności z jej załącznikami lub Instrukcją postępowania ze Sprzętem.

Definicje zawartych pojęć

Abonent - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę z Dostawcą usług. W przypadku osoby fizycznej stroną Umowy może być tylko osoba posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych

Awaria - techniczna wada Sieci lub sieci wykorzystywanej do świadczenia Usług mobilnych, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;

BOK – Biuro Obsługi Klienta, miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Dostawcy usług. Informacja o aktualnym adresie BOK znajduje na stronie internetowej Dostawcy usług

Dostawca usług – FASTERMEDIA S.C., ul. Szlachecka 19, 32-040 Rzeszotary, NIP: 9442247558

DR – część dni tygodnia przypadających od poniedziałku do piątku, występująca w przedziale czasowym od godziny 8:00 do godziny 18:00, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od Pracy

Lokal - budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług Stacjonarnych

Sieć - publiczna sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Abonentowi Usług stacjonarnych;

Sprzęt - urządzenia techniczne, np. modem, router, STB, udostępnione Abonentowi, stanowiące własność Dostawcy usług bądź posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, przeznaczone do świadczenia i korzystania z Usług przez Abonenta

Usługi - łącznie Usługi mobilne, Usługi stacjonarne i Usługi Dodatkowe

Usterka - techniczna wada Sieci, obniżająca jakość Usług, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie, lecz umożliwiającą korzystanie z Usług;