

Regulamin Usługi Dodatkowej Serwis Premium

§1 Opis usługi

1. Usługa „Pakiet Serwis Premium” („Usługa”) jest organizowana przez KOLNET sp. z o.o. („Organizator”) i obejmuje Abonentów Organizatora („Abonenci”), którzy posiadają wykonaną przez Organizatora instalację lub/i zakupiony sprzęt u Organizatora oraz którzy spełniają wszystkie warunki określone w Szczegółowych Warunkach Usługi.
2. Usługa aktywna jest w ramach Umowy o Świadczenie Usług Internetowych, a opłata za Usługę pobierana jest miesięcznie według kwoty określonej w Cenniku lub Umowie.
3. W ramach Usługi Abonent ma prawo nawet po okresie gwarancyjnym skorzystać **raz na dwa lata (24 miesiące) świadczenia Usługi, licząc od dnia jej aktywacji**, z bezpłatnego:
 - o a) sprawdzenia instalacji,
 - o b) usługi serwisowej polegającej na konfiguracji urządzeń zakupionych u Organizatora,
 - o c) usługi serwisowej polegającej na wymianie uszkodzonych (zepsutych) elementów sieci*,
 - o d) usługi serwisowej polegającej na wymianie kabla i innych elementów sieci zużytych w czasie.
4. W ramach bezpłatnej interwencji Organizator pokrywa koszty robocizny i dojazdu do maksymalnej kwoty **500 PLN brutto** na jedną interwencję. Nadwyżka ponad tę kwotę oraz koszt użytego sprzętu i akcesoriów naliczane są według obowiązującego cennika.
5. Usługa **nie obejmuje**:
 - o a) fizycznych uszkodzeń kabla i sprzętu,
 - o b) konfiguracji i sprawdzania sprzętu oraz akcesoriów niezakupionych u Organizatora,
 - o c) wymian fizycznie uszkodzonych kabli,
 - o d) rozbudowy i zmiany miejsca instalacji niewynikających z ustania warunków technicznych na wskazanym w Umowie adresie świadczenia Usługi,
 - o e) konfiguracji nowych komputerów, telewizorów i innych urządzeń końcowych podpinanych do sieci chyba że Organizator postanowi inaczej,
 - o f) przeniesienia instalacji na inny adres,
 - o g) demontażu sprzętu.

W powyższych przypadkach wyjazd, diagnostyka oraz usługa serwisowa, a także koszt sprzętu i akcesoriów, są rozliczane odpłatnie według cennika.
6. **Procedura zgłoszeń (SLA):** Abonent zgłasza chęć skorzystania z Usługi telefonicznie lub mailowo. Organizator zobowiązuje się do zaproponowania terminu wizyty serwisowej w ciągu maksymalnie 7 dni roboczych od przyjęcia zgłoszenia. Wizyty serwisowe realizowane są w dni robocze w godzinach pracy serwisu.
7. **Siła wyższa:** Organizator zastrzega sobie prawo do czasowego zawieszenia świadczenia Usługi lub wydłużenia czasu reakcji w przypadku wystąpienia awarii masowych spowodowanych działaniem siły wyższej (w szczególności: wyładowania atmosferyczne, silne wichury, powódzie, masowe przerwy w dostawie energii elektrycznej).
8. **Gwarancja producenta:** W przypadku stwierdzenia, że uszkodzeniu uległ element objęty aktywną gwarancją fabryczną producenta, usługa w ramach „Serwis Plus” ogranicza się wyłącznie do diagnostyki problemu, celem uniknięcia utraty uprawnień gwarancyjnych przez Abonenta.

§2 Informacje dodatkowe

1. W kwestiach nieuregulowanych niniejszymi Szczegółowymi Warunkami Usługi zastosowanie mają postanowienia Umowy, PKE oraz Kodeksu Cywilnego.
2. Niniejszy Regulamin dostępny jest na witrynie internetowej pod adresem www.kolnet.eu oraz w siedzibie Organizatora: KOLNET sp. z o.o. ul. Sobieskiego 17A, 43-502 Czechowice-Dziedzice.