

# NEO-TRIX

Tel: (32) 223 - 93 - 39  
www.neotrix.pl

ul. Piastów Śl. 6 A  
41 - 408 Mysłowice

## §1 USŁUGA SERWISOWA

- Operator zapewnia usługę serwisową świadczonych usług, przez okres trwania Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. W ramach usługi serwisowej Operator zapewnia:
  - bieżącą naprawę Usterek i usuwanie Awarii Sieci,
  - przeglądy stanu technicznego Sieci telekomunikacyjnej,
  - techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu Abonenta,
  - rozpatrywanie reklamacji.
  - usuwanie Usterek lub Awarii, naprawa lub wymiana Sprzętu, a także pomoc techniczną:
    - 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 które 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.
- Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz uzyskiwać informacje na temat Usług:
  - na stronie internetowej Operatora,
  - pod numerem telefonu Operatora: (32) 223-93-39 - Dział Techniczny - w godzinach 09:00 - 20:00 od poniedziałku do piątku,
  - w soboty oraz niedzielę od 10:00 do 18:00 pod nr tel 511138604 lub 513091720
  - osobiście w Biurze Operatora w godzinach od 09:00 do 16:00 od poniedziałku do piątku,
  - e-mailem na adres podany w Umowie: [biuro@neotrix.pl](mailto:biuro@neotrix.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, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.

## §2 Wykaz usług serwisowych odpłatnych - Internet, Telewizja

Usługa	Cena
Przeniesienie usługi do nowego miejsca zamieszkania Abonenta w obrębie sieci internetowej Operatora	150,00 zł
Wymiana wtyczki RJ-45	10,00 zł
Montaż gniazdka UTP – sieć Ethernet	50,00 zł
Podłączenie sprzętu stanowiącego własność Abonenta do sieci np. Komputer, telewizor, konsola do gier, telefon	30,00 zł
Konfiguracja routera bezprzewodowego w siedzibie Operatora na życzenie Abonenta	40,00 zł
Konfiguracja routera bezprzewodowego poza siedzibą Operatora na życzenie Abonenta	80,00 zł
Konfiguracja dekodera IPTV 4K w siedzibie Operatora na życzenie Abonenta	40,00 zł
Konfiguracja dekodera IPTV 4K poza siedzibą Operatora na życzenie Abonenta	80,00 zł
Wymiana-w przypadku uszkodzenia/zniszczenia/wyładowania elektrycznego-przez Abonenta Końcówki Abonenckiej ONU-jednoportowej	270,00 zł
Wymiana-w przypadku uszkodzenia/zniszczenia/wyładowania elektrycznego-przez Abonenta zasilacza do Końcówki Abonenckiej ONU - jednoportowej	60,00 zł
Wymiana-w przypadku uszkodzenia/zniszczenia/wyładowania elektrycznego-przez Abonenta routera GPON	540,00 zł
Wymiana-w przypadku uszkodzenia/zniszczenia /wyładowania elektrycznego- przez Abonenta zasilacza do routera GPON	60,00 zł
Naprawa-spawanie gniazdka Abonenckiego w technologii GPON-światłowod	80,00 zł
Naprawa-spawanie światłowodu uszkodzonego przez Abonenta w lokalu Abonenta	80,00 zł
Wymiana-w przypadku uszkodzenia/zniszczenia/wyładowania elektrycznego-przez Abonenta routera Wi-Fi	270,00 zł
Wymiana-w przypadku uszkodzenia/zniszczenia /wyładowania elektrycznego-przez Abonenta zasilacza do routera Wi-Fi	60,00 zł
Wymiana-w przypadku uszkodzenia/zniszczenia/wyładowania elektrycznego-przez Abonenta dekodera IPTV 4K	450,00 zł
Wymiana-w przypadku uszkodzenia/zniszczenia-przez Abonenta pilota do IPTV 4K	60,00 zł
Wymiana-w przypadku uszkodzenia/zniszczenia /wyładowania elektrycznego-przez Abonenta zasilacza do IPTV 4K	60,00 zł
Kabel HDMI, kabel internetowy RJ-45 ,Patchcord Światłowodowy	20,00 zł
Wymiana całego kabla światłowodowego-od słupa do gniazdka.	250,00 zł
Przeniesienie instalacji-kabla-w obrębie lokalu Abonenta	80,00 zł
Wymiana uszkodzonego kabla z winy klienta w lokalu Abonenta	100,00 zł
Odbiór Sprzętu na życzenie Abonenta	100,00 zł

# NEO-TRIX

Tel: (32) 223 - 93 - 39  
www.neotrix.pl

ul. Piastów Śl. 6 A  
41 - 408 Mysłowice

Odmowa wykonania usługi serwisowej po wezwaniu technika	50,00 zł
Stwierdzenie wad w urządzeniu końcowym Abonenta podczas wizyty technika na życzenie Abonenta	50,00 zł
Zmiana konfiguracji ustawień sprzętu Neo-Trix wynikająca z nieumiejętnej obsługi przez klienta, dokonana podczas wizyty technika lub zdalnie na życzenie Abonenta	50,00 zł
Ponowna konfiguracja Urządzenia dostarczonego przez Operatora na życzenie Abonenta	50,00 zł
Usunięcie awarii w połączeniu z Internetem powstałej z winy Abonenta	100,00 zł
Naprawa uszkodzonego kabla w lokalu Abonenta	50,00 zł

## §3 Cennik Usług Dodatkowych

Usługi dodatkowe	
Wystawienie duplikatu faktury lub rachunku	5,00 zł
Wysłanie faktury w formie papierowej	7,00 zł
Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej	30,00 zł
Dojazd do Klienta	30,00 zł
Dostarczenie urządzenia do lokalu Abonenta	50,00 zł
Instalacja internetowa (instalacja/kabel ETH od Urządzenia Dostępnego do wybranego przez Abonenta miejsca zakończonego złączem RJ-45). Do 15 metrów	80,00 zł

## §4 Opłaty windykacyjne

Opłaty windykacyjne	
Opłata za wysłanie wezwania do zapłaty lub noty odsetkowej	10,00 zł
Opłata deinstalacyjna	150,00 zł
Kara umowna za udostępnienie łącza internetowego poza lokal Abonenta	Operator naliczy opłatę w wysokości miesięcznego abonamentu od dnia uaktywnienia usługi
Brak zwrotu lub zwrot uszkodzonego przez Abonenta Kabla HDMI, kabla internetowego RJ45 , Patchcordu Światłowodowego.	20,00 zł / każdy
Brak zwrotu lub zwrot uszkodzonej przez Abonenta Końcówki Abonenckiej ONU-jednoportowej	270,00 zł
Brak zwrotu lub zwrot uszkodzonego przez Abonenta zasilacza do Końcówki Abonenckiej ONU - jednoportowej	60,00 zł
Brak zwrotu lub zwrot uszkodzonego przez Abonenta routera GPON	540,00 zł
Brak zwrotu lub zwrot uszkodzonego przez Abonenta zasilacza do routera GPON	60,00 zł
Brak zwrotu lub zwrot uszkodzonego przez Abonenta routera Wi-Fi	270,00 zł
Brak zwrotu lub zwrot uszkodzonego przez Abonenta zasilacza do routera Wi-Fi	60,00 zł
Brak zwrotu lub zwrot uszkodzonego przez Abonenta dekodera IPTV 4K	450,00 zł
Brak zwrotu lub zwrot uszkodzonego przez Abonenta pilota do IPTV 4K	60,00 zł
Brak zwrotu lub zwrot uszkodzonego przez Abonenta zasilacza do IPTV 4K	60,00 zł

**Wszystkie inne nie wymienione w cenniku usługi są ustalane indywidualnie.  
Powyższe ceny mogą ulec zmianie.**