

Procedura zgłaszania serwisu

Procedura zgłaszania serwisu. W razie gdy klient stwierdzi brak dostępu do Internetu należy zgłosić taki fakt osobiście lub pod nr tel. 71 341 50 92 lub drogą email: elektrosat@elektrosat.pl. Do przyjęcia serwisu niezbędne są następujące dane:

1. Nr umowy lub PESEL, adres i dane personalne osoby, z którą został podpisana umowa.
 2. Adres IP, komunikat z połączenia z siecią LAN (w razie problemów z odnalezieniem niezbędnych danych, serwisant telefonicznie poprowadzi jak odnaleźć potrzebne informacje).
 3. Powyższe dane muszą być podane na bezpośrednim podłączeniu kabla do karty sieciowej urządzenia (laptop, komputer stacjonarny). Nie zarejestrowana karta sieciowa, nie zmiana warunków serwisu.
 4. Nie przyjmujemy serwisów/zgłoszeń (brak Internetu, mniejsza przepustowość łącza, znikające połączenie itp.), których problemy są identyfikowane za routerem, bez względu czy po WiFi czy na porcie WAN/LAN Routera.
 5. Po telefonicznej identyfikacji problemu, serwisant rozwiązuje problem telefonicznie lub jeżeli serwisant stwierdzi taką konieczność umawiany jest serwis bezpośredni (w lokalu świadczenia usługi) na konkretny dzień i godzinę.
 6. Jeżeli problem okaże się być po stronie Operatora serwis jest bezpłatny, jeżeli wina leży po stronie Abonenta serwis jest odpłatny.
 7. Dla pakietów większych niż 100 Mbps niezbędna jest karta sieciowa gigabitowa oraz gigabitowy router.
 8. Zgłoszenia przyjmowane są drogą email: elektrosat@elektrosat.pl, osobiście w siedzibie biura lub podczas rozmowy telefonicznej pod nr Tel. Obsługi Klienta: 71 341 50 92. Ze względów bezpieczeństwa i konieczności weryfikacji smsy oraz inne formy komunikacji nie wymienione wyżej, nie będą traktowane jako zgłoszenie i nie będą podlegały realizacji serwisowej, ani żadnym zmianom na koncie abonenckim.
 9. Firma Elektrosat nie prowadzi serwisu prywatnych urządzeń Abonenta typu: router, PC, laptop, telefon i innych. Rejestracja adresu mac odbywa się zdalnie poprzez telefoniczne instrukcje serwisu, instrukcje serwisowe wysyłane drogą email, lub podczas bezpośredniej wizyty Abonenta w siedzibie biura Elektrosat. Błędnie podany przez Abonenta adres fizyczny karty sieciowej lub adres mac routera lub zakup niewłaściwego urządzenia, nie jest podstawą reklamacji braku usługi dostępu do Internetu.
 10. Serwis Elektrosat nie konfiguruje prywatnych urządzeń klienta, ani nie ma obowiązku ich naprawy.
- Dla pakietów powyżej 100 Mbps zalecana jest wymiana routera na urządzenie z portami gigabitowymi oraz z technologią dual band, czyli działający w paśmie 2,4 i 5 GHz. Jednocześnie informujemy, iż prędkości w pakietach gwarantowane są jedynie na końcówce kabla do pierwszego serwera brzegowego, nie zaś za dodatkowym abonenckim urządzeniem typu np. router.

P.H.U. ELEKTROSAT
Roman Grzywaczewski
ul. Hubska 96/100, budynek D
50-502 Wrocław
NIP 899-108-53-02 REGON 930676996

