

Wrocław 12.02.2024

INFORMACJA DODATKOWA

W odpowiedzi na zalecenia pokontrolne w sprawie OWR.WK.420.4.2023.11 oraz w wykonaniu pisma OWR.WK.420.4.2023.16 w imieniu Spółki Bestgo.pl sp. z o.o. informuję, iż zalecenia pokontrolne zostały w pełni wdrożone.

W odniesieniu do 5 punktów wskazanych w wezwaniu do usunięcia naruszeń przez Bestgo.pl jako dostawcę usług telekomunikacyjnych z dnia 2 października 2023 r. informuję, co następuje: ,

Ad1 Regulaminy promocji „Promocja Specjalna” oraz „Super promocja TV+”, ogólny regulamin świadczenia usługi JAMBOX a także ogólny regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez spółkę BESTGO.PL znajdują się już na stronie internetowej naszej firmy pod adresem: bestgo.pl/regulaminy-i-cenniki

Ad2 Cennik usług telekomunikacyjnych znajduje się na stronie internetowej BESTGO.PL pod adresem bestgo.pl/regulaminy-i-cenniki

Ad3 W cenniku usług telekomunikacyjnych BESTGO.PL o którym mowa w Ad2 zostały umieszczone następujące informacje cenowe:

- Cena za przyłączenie do sieci: Instalacja/aktywacja łącza internetowego oraz pakietu Internet+Jambox
- Cena za usługi: Usługa internetowa, usługa Jambox, usługa pakietowa Internet+Jambox
- Cena za obsługę serwisową: Usługi serwisowe (inne usługi dla klientów)
- Szczegółowa informacja dotycząca stosowanych pakietów cenowych oraz opustów wskazana została w Cenniku oraz w regulaminach promocji spółki BESTGO.PL

Ad4 W umowie o świadczenie usługi telekomunikacyjnej zamieszczono zapis § 8 pkt 9 o następującej treści: *„Zgodnie z art. 56 ust. 5 ustawy prawo telekomunikacyjne, dane o których mowa w artykule 56 ust.3 pkt. 6-8 i 10-21 ustawy prawo telekomunikacyjne mogą być zawarte w regulaminach świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.”*

Ad5 W umowie o świadczenie usługi telekomunikacyjnej zamieszczono zapis § 8 pkt 10 o następującej treści:

- a) Tryb i warunki zmiany i ich przedłużania są opisane w regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez spółkę BESTGO.PL w § 4 pkt 2 i § 7 pkt 1.
- b) Zgodnie z art. 56 ust.3 pkt 11 lit. e) ustawy prawa telekomunikacyjnego, operator celem sprawdzenia jakości świadczonej usługi telekomunikacyjnej obejmujących informacje w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu prędkości łącza preferuje test za pomocą strony: <https://pro.speedtest.pl> <https://www.speedtest.pl> wykonany na połączeniu kablowym z pominięciem urządzeń radiowych (np. wi-fi).
- c) Operator celem określenia minimalnych oferowanych poziomów usług telekomunikacyjnych deklaruje, iż w przypadku nagłego (awaryjnego) obciążenia sieci poziom usługi u Abonenta wyniesie minimum 40% prędkości deklarowanej na połączeniu kablowym z pominięciem urządzeń radiowych (np. wi-fi). Czas wstępnego przyłączenia wynosi 30 dni roboczych.

Ponadto w umowie o świadczenie usługi telekomunikacyjnej dopisano § 8 pkt 11 o następującej treści:

a) W przypadku awarii usługi telekomunikacyjnej lub spadku jej jakości Abonent może wysłać zgłoszenie za pomocą SMS na tel. 508 287 444 zawierający adres instalacji usługi wraz z precyzyjnym opisem usterki lub telefonicznie na numer 508 287 444 w godzinach 8:00 – 20:00 we wszystkie dni robocze. Wszystkie zgłoszenia są obsługiwane przez Operatora.

b) Zgodnie z art. 56 ust.3 pkt 15 ustawy prawo telekomunikacyjne, Operator określa na podstawie regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez spółkę BESTGO.PL, (§ 15 i § 16) termin wypłaty odszkodowania na 14 dni od dnia rozpatrzenia. W przypadku braku awarii a nieosiągnięcia 40% prędkości deklarowanej Abonent ma również prawo ubiegać się o odszkodowanie w wysokości 1/60 Okresu Rozliczeniowego za każdy dzień zgodnie z procedurą zgłaszania awarii na podstawie regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez spółkę BESTGO.PL (§ 15 i § 16).

Dodatkowo w umowie o świadczenie usługi telekomunikacyjnej dopisano § 8 pkt 12 o następującej treści: Aktualny cennik usług telekomunikacyjnych oraz usług serwisowych znajdują się na naszej stronie internetowej naszej firmy pod adresem bestgo.pl/regulaminy-i-cenniki

Prezes Zarządu

Marzena Ruszczyńska