

Základní technické postupy (ZTP / FAQ)

1. Měření rychlosti:

- Rychlost připojení vždy měříme přímo na anténě, tzn. Připojení kabelem z PC přímo do napáječe, do portu označeného jako „LAN“. K měření nejlépe poslouží nezávislý server www.speedtest.net
- Před měřením je nutné se ujistit, že ve vašem počítači neběží procesy vytěžující připojení k internetu.
- Při měření je nutno brát zřetel na to, že rychlost měření vždy nemusí zcela odpovídat nominální rychlosti tarifu, a to z důvodu režie měření a možnosti dočasného zagregování linky z důvodu vytížení sítě. Při podezření na nedodržování parametrů přípojky může zákazník zaslat emailem report ze třech měření, na sobě časově nezávislých (tj. jiný den, jiný časový úsek) jako přílohu žádosti o prověření přípojky. Hodnoty nejsou jednoznačně směrodatné pro podání reklamace poskytované služby.

2. Nefunkční připojení:

- Při nefunkčnosti připojení je nutno před hlášením výpadku provést základní kontrolu přípojky. Je důležité zkontrolovat, zda nebyl některý z kabelů odpojen, či zapojen jinak, než jak tomu bylo při instalaci. Dále je třeba zkontrolovat, zda-li jsou napájecí zdroje pod proudem, tzn. jestli není například vypnutý jistič pro zásuvkový okruh.

3. Hlášení závad:

- Hlášení závad probíhá buď na Servisní lince: 733 790 091, nebo na emailu: info@hcnet.cz, přičemž telefonická hlášení jsou prioritována. Hlášení na servisní lince můžete podávat ve všední dny mezi 8:00 až 19:00, pokud není specifikováno jinak. Hlášený výpadek by měl trvat déle než 60 minut. Při nahlášení problému je třeba si připravit číslo smlouvy pro snadnější identifikaci přípojky. Technická podpora má u tarifů pro domácnost po nahlášení závady dva pracovní dny na řešení, pokud není domluveno jinak. Závadu zákazník hlásí jednou, nahlásí-li v průběhu dvou pracovních dnů zákazník závadu opakovaně (tj. bezpředmětně), lhůta na řešení závady se automaticky o dva pracovní dny prodlužuje. Expresní vyřízení požadavku je účtováno dle ceníku.
- O stanovení postupu řešení problému rozhoduje technik.
- Komunikace se zákazníky na Servisní lince se řídí dle všeobecně platných pravidel slušného chování.

4. Reklamace parametrů přípojky:

- Pokud chce zákazník reklamovat parametry přípojky, postupuje nejdříve dle článku 1., poté může požádat o kontrolu linky technikem na místě, viz článek 3. Technik na místě sepíše servisní protokol, podle kterého se bude postupovat dále. Neoprávněná reklamace může být zpoplatněna dle ceníku.

5. Součinnost zákazníka:

- V případě požadavku technika je zákazník povinen zaslat naměřené parametry viz článek 1.
- Zákazník je povinen spolupracovat na řešení hlášené závady, případně reklamace.
- Zákazník je povinen sdělit kontaktní telefon a čas, ve který bude k dispozici pro komunikaci s technikem. Nebude-li splněna tato podmínka, předpokládá se dostupnost zákazníka na telefonu uvedeném ve smlouvě, a to v čase mezi 9 – 17 h.
- Nebude-li zákazník spolupracovat dle podmínek uvedených výše, závada/reklamace se během dvou pracovních dnů automaticky uzavírá jako neoprávněná.