

### 1. Měření rychlosti:

- Rychlost připojení vždy měříme na předávacím rozhraní specifikovaném na smlouvě, u bezdrátového připojení zpravidla za přijímací anténou, tzn. Připojení datovým kabelem z PC přímo do napáječe, do portu označeného jako „LAN“. Výsledek měření ze zařízení připojeného po Wi-Fi (např. mobilní telefon) nelze použít kvůli značné odchylce měření a dalším zejména fyzikálním faktorům (útlum překážek, šum na pozadí). K měření nejlépe poslouží nezávislý server [www.speedtest.net](http://www.speedtest.net)
- Před měřením je nutné se ujistit, že ve vašem počítači neběží procesy vytěžující připojení k internetu a že všechna ostatní zařízení jsou odpojena od sítě, případně od Wi-Fi.
- 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 rozložení 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 podkladem pro podání reklamace poskytované služby, slouží jako orientační pro účely diagnostiky parametrů přípojky. Z měření musí být poznat, že jde o zařízení připojené do sítě datovým kabelem a datum/čas měření.

### 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 na Servisní lince: 733 790 091, nebo na emailu: [info@hcnet.cz](mailto:info@hcnet.cz), přičemž telefonická hlášení jsou upřednostněna. Hlášený výpadek by měl trvat déle než 60 minut. Při nahlašování 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 jednoho pracovního dne zákazník závadu opakovaně (tj. bezpředmětně), lhůta na řešení závady se může prodloužit. Expresní vyřízení požadavku je účtováno dle ceníku. V případě hlášení e-mailem je nutné vyplnit předmět e-mailu.
- Komunikace se zákazníky na Servisní lince se řídí dle všeobecně platných pravidel slušného chování. O stanovení postupu řešení problému rozhoduje technik.

### 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 může být uzavřena jako neoprávněná.

### 6. Nastavení odchozí pošty:

- Doporučujeme použít šifrovaný odchozí server vašeho poskytovatele emailových služeb (port 465 nebo 587).