

Fakturace od: 1. .2025

Variabilní symbol (číslo smlouvy): _____

První platba do: 10. .2025

Částka: _____ Kč (dop. datum splatnosti do 10. dne v měsíci)

Číslo účtu.: 221403532/2010

WiFi: _____ heslo: _____ Heslo do zákaznického centra: _____



Smlouva o připojení k internetu

Zákazník		Datum narození	
Jméno a příjmení			
Číslo OP		Platnost OP do	
Adresa trvalého bydliště (ulice, č.p., město, PSČ)			
Adresa odběrného místa			
Telefon		E-mail	
Provozovatel	společnost HCNET s.r.o., zastoupena jednatelem Janem Dürrerem		E-mail: info@hcnet.cz
Sídlo	Dukelská 1643, 500 02 Hradec Králové	IČ: 055 52 591	DIČ : CZ05552591
			Tel.: 733 790 091

Shora označený zákazník a provozovatel, označení společně pro účely smlouvy jako „smluvní strany“ uzavírají ve smyslu Občanského zákoníku, zákona o elektronických komunikacích a nařízení Evropského parlamentu a rady EU č. 2016/679 tuto smlouvu

I. Popis služby

- Zákazník si od provozovatele objednává na základě této smlouvy následující službu
- Doba trvání smlouvy: na dobu neurčitou (bez závazku) na dobu určitou (závazek 12měs.) na dobu určitou (závazek 24 měs.)

Název služby	<input type="radio"/> AIR	<input type="radio"/> CLOUD	<input type="radio"/> PREMIUM	<input type="radio"/>
Cena (měsíčně)	369,- Kč	499,- Kč	749,- Kč	OKU:
Rychlost na L4 ISO/OSI (b/s):	Stahování / Vkládání	Stahování / Vkládání	Stahování / Vkládání	
Maximální (inzerovaná)	30M/10M	<input type="radio"/> 50M/20M	<input type="radio"/> 100M/50M	<input type="radio"/> 60M/20M
Běžně dostupná	20M/7M	30M/12M	70M/30M	40M/12M
Minimální	10M/4M	15M/6M	40M/15M	20M/6M
Předávací rozhraní	<input type="radio"/> LAN port v napájecí k anténě 1000Base-T	<input type="radio"/> WAN Ethernet 100Base-X / 1000Base-T	MAC:	
Náklady spojené s koncovým telekomunikačním zařízením:			Zapůjčené zařízení MAC/SN:	
		<input type="radio"/> LBE-5AC-Gen2 v ceně 2.500,- Kč za 0 Kč / měs.		

II. Předmět smlouvy

- Touto smlouvou se zavazuje provozovatel zajistit pro zákazníka připojení k internetu a zákazník se zavazuje zaplatit mu za to úplat. Dodávka služeb bude prováděna prostřednictvím sítě HCNET, předána na rozhraní specifikovaném v čl. I této smlouvy. Zákazník bude tyto služby využívat na výše uvedené adrese. Služba je ve své specifikaci doporučena pro domácnosti a není určena pro vykonávání výdělečné činnosti.
- Služba je standardně nabízena jako řízená, mj. z důvodu ochrany před útoky z Internetu. Opatření řízení provozu uplatňovaná provozovatelem mohou mít vliv na odezvu a rychlost připojení, mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou v žádném případě porušením smlouvy ze strany provozovatele, pokud neklesne rychlost pod rychlost označenou jako minimální.
- Využitím doplňkových služeb, např. chytrá TV, může dojít k jejich vzájemnému negativnímu ovlivňování, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry.
- Podpisem smlouvy zákazník stvrzuje převzetí funkčního zařízení pro příjem internetu uvedeného v čl. I této smlouvy.
- Vysvětlení pojmů specifikace služby je uvedeno v příloze č.1, která je nedílnou součástí této smlouvy.

III. Zákaznické centrum

- Adresa pro vstup do zákaznického centra je <https://centrum.hcnet.cz>, dále se řiďte pokyny na stránce.
- Vaše uživatelské jméno je číslo smlouvy, heslo pro přihlášení je uvedeno ve vrchní části smlouvy, změnu můžete provést v sekci zákaznické podpory.
- Zde má zákazník k dispozici faktury v elektronické formě za posledních 6 měsíců.

IV. Práva a povinnosti provozovatele

- Provozovatel se v rámci poskytování datových služeb (připojení k internetu) řídí platnou právní úpravou. V tomto smyslu je tedy povinen se zdržovat jakéhokoliv monitorování přepravovaných dat nad rámec nutný k zajištění provozu sítě.
- Provozovatel je povinen zajistit provoz sítě, vyjma havarijních stavů a výpadků potřebných k údržbě zařízení.
- Provozovatel neodpovídá za výpadky služby způsobené třetími stranami nebo výpadky způsobené vinou zákazníka.
- Provozovatel neodpovídá za škody způsobené výpadkem služby v případě, že na kontaktní e-mail zákazníka předem odeslal upozorňující e-mail.
- Provozovatel odpovídá za škody způsobené neohlášeným výpadkem služby do výše jednoho měsíčního paušálního poplatku.
- Provozovatel je povinen zajistit dostatečnou rychlost připojení k internetu. V případě velké trvající odchylky nebo velké opakující se odchylky skutečné rychlosti přístupu k internetu od stanovených parametrů, je zákazník oprávněn reklamovat poskytovanou službu. Reklamací vystaveného vyúčtování lze uplatnit do 2 měsíců od doručení vyúčtování, resp. zpřístupnění vyúčtování sjednaným způsobem, a reklamaci poskytnuté služby do 2 měsíců od jejího poskytnutí. Reklamacie se provádí elektronicky na email Provozovatele. Podání reklamacie nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, tuto je zákazník povinen uhradit ve lhůtě splatnosti. Provozovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamacie. Pokud Zákazník nebude s vyřízením reklamacie souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamacie uplatnit námitky proti vyřízení reklamacie u Českého telekomunikačního úřadu.

V. Povinnosti zákazníka

- Za služby poskytované dle čl. I. této smlouvy je zákazník povinen platit sjednanou úhradu ve výši sjednaného paušálního poplatku, uvedeného v čl. I. této smlouvy. Platbu provádí zákazník na základě vystaveného daňového dokladu – faktury, a to za **aktuální období**, přičemž je možné si sjednat měsíční, čtvrtletní nebo jinou formu úhrady. V případě, že faktura nebyla vystavena do sedmého dne v měsíci, je zákazník povinen úhradu provést do třech pracovních dnů na základě fakturačních údajů ve smlouvě a oznámit tuto skutečnost na email provozovatele uvedený v hlavičce smlouvy. Faktury jsou k dispozici ke stažení v zákaznickém centru, viz čl. III. 2 této smlouvy. Zákazník souhlasí se zasíláním upozornění na vystavenou fakturu na email uvedený ve smlouvě. V případě, že zákazník email neuvede, nebo vysloví nesouhlas se zasíláním upozornění na vystavenou fakturu, je povinen platby provádět pravidelně na základě smlouvy a faktury si vyhledávat sám v zákaznickém centru.

- Sjednanou úhradu je zákazník povinen zaplatit do 10. dne v měsíci, ve kterém je povinen platbu provést, a to na základě vyúčtování, které mu bude zasláno. Platba se užíje na úhradu datových služeb pro aktuální platební období. Platbu provádí zákazník na účet provozovatele 221403532/2010. Vyúčtování bude vystaveno vždy 1. den v měsíci, ve kterém je Zákazník povinen platbu provést.
- Pro řádné zaúčtování platby musí být správně vyplněný variabilní symbol. V případě potřeby individuálního dohledání platby může být účtován poplatek ve výši 100,- Kč za každou platbu.
- V případě, že dojde k prodloužení úhrady faktury, může být zákazníkovi zaslána upomínka poštou. Tato upomínka je zpoplatněna částkou 250,- Kč za každou zasloupanou upomínku. V režimu občanského práva se jedná o smluvní pokutu v paušální výši, nahrazující náhradu nákladů spojených s tímto úkonem. Upomínka zákazníkovi stanovuje náhradní termín úhrady, zpravidla 1 týden od doručení upomínky.
- V případě, že nedojde k úhradě ani v náhradním termínu, může dojít k omezení služeb. V případě, že nedojde k úhradě faktury do 14 dnů od náhradního termínu, může dojít k pozastavení služeb. Úkon omezení služeb a ostatní s úkony s ním související (omezení služeb, pozastavení služeb, opětovná aktivace služby) jsou zpoplatněny částkou 250,- Kč za každý jednotlivý úkon. V režimu občanského práva se jedná o smluvní pokutu v paušální výši, nahrazující náhradu nákladů spojených s tímto úkonem. Služby budou plnohodnotně automaticky obnoveny do 10 pracovních dnů od vyrovnaní všech pohledávek.
- V případě, že smluvní vztah mezi stranami zanikne dle čl. VI této smlouvy, zavazuje se zákazník vrátit provozovateli pronajaté / zapůjčené zařízení specifikované v čl. I této smlouvy, a to nejpozději do 10 pracovních dnů od zániku smluvního vztahu. Vrácením se rozumí doručení zařízení poštou do sídla provozovatele. Zákazník může na základě zvláštní dohody, nejdéle však 30 dnů před zánikem smluvního vztahu, požádat provozovatele o demontáž, ke které mu zákazník umožní přístup. Lhůta na vrácení se v případě demontáže provozovatelem nemění. V případě, že zákazník ve lhůtě zařízení nevrátí, resp. neumožní provozovateli toto zařízení demontovat, zavazuje se provozovateli uhradit uvedenou cenu zařízení v plné výši.
- Zákazník se zavazuje, že nebude žádným způsobem zasahovat do zapůjčeného zařízení a jeho konfigurace. Služba nesmí být poskytnuta třetí straně. Zákazník se dále zavazuje chránit výše uvedené zařízení před poškozením, neobornou manipulací a odcizením. Případné škody na zapůjčeném zařízení, vzniklé porušením povinností uvedených v této smlouvě, se zákazník zavazuje provozovateli nahradit.
- Zákazník se zavazuje v případě změny kontaktních údajů tuto změnu neprodleně nahlásit na emailovou adresu info@hcnet.cz.

VI. Výpověď smlouvy a odstoupení od smlouvy, ukončení a prodloužení závazku

- Tato smlouva se uzavírá na dobu uvedenou v článku I. této smlouvy. Zákazník může smlouvu vypovědět Provozovateli s třicetidenní výpovědní dobou, která počíná běžet následující den po dni, ve kterém došlo k výpovědi smlouvy, a to i v případě, že smlouva byla uzavřena se závazkem na dobu určitou. V takovém případě bude zákazníkovi doúčtována výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek. V případě ukončení smlouvy do 3 měsíců od jejího uzavření bude Zákazníkovi zároveň v souladu §63 odst. 1 písm. p) zákona o elektronických komunikacích, účtována 1/20 součtu zbývajících měsíčních paušálů. Výpověď zákazník doručí poštou do sídla firmy, nebo na e-mail info@hcnet.cz.
- V případě, že nedojde ze strany Zákazníka nejpozději v poslední den smluvního vztahu k písemnému prohlášení, že nemá zájem na dalším trvání závazků vyplývajících z této smlouvy, mění se závazek z této smlouvy na závazek na dobu neurčitou s třicetidenní výpovědní dobou.
- Při zániku smluvního vztahu je zákazník povinen vrátit zapůjčené zařízení dle podmínek uvedených v čl. V, odst. 6. této smlouvy.

VII. Servisní podmínky

- Zákazník je povinen uhradit provozovateli veškeré náklady spojené se servisním zásahem, který byl zákazníkem požadován.
- Smluvní strany se dohodly, že hlášení poruch a sdělování dalších důležitých skutečností souvisejících s touto smlouvou bude bez zbytečného odkladu prováděno e-mailem, poštou nebo telefonicky podle kontaktních údajů uvedených v hlavičce této smlouvy.
- Telefonická hlášení lze podávat ve všední dny v době mezi 9h – 17h. Výpadkem k nahlášení se rozumí výpadek služby trvající déle než 60 minut.
- V případě, že není možné hlášení uskutečnit telefonicky, zákazník jej bez zbytečného odkladu nahlásí na email provozovatele.

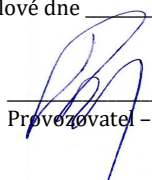
VIII. Ochrana osobních údajů

- Provozovatel v okamžiku sjednání této smlouvy získává ke zpracování osobní údaje Zákazníka a to Jméno a příjmení, Datum narození, Adresu bydliště, Adresu pro doručování v listinné formě, Adresu pro doručování elektronické pošty, telefonní číslo a informace o datových spojeních zákazníka. V případě telefonických hlášení získává provozovatel ke zpracování osobní údaj – telefonní číslo pro řešení daného požadavku. Ochrana těchto osobních údajů podléhá nařízením Evropského parlamentu a rady EU č. 2016/679. Provozovatel se stává Správcem uvedených osobních údajů.
- Správce osobních údajů je tedy Společnost HCNET s.r.o., tel.: 733 790 091, kontaktní osobou je Jan Dürrer, jednatel, mail: durrer@hcnet.cz
- Osobní údaje Jméno a příjmení, Datum narození, Adresa bydliště a Adresa pro doručování v listinné formě jsou zpracovávány na základě tohoto smluvního vztahu a na základě zákona č. 127/2005 Sb. za účelem poskytování služeb dle této smlouvy, zejména pak kvůli zákonem daných povinnostem pro tento typ smluvního vztahu a za účelem realizace vzájemné komunikace mezi Provozovatelem a Zákazníkem nutné pro plnění této smlouvy. Poskytnutí těchto osobních údajů je zákonným požadavkem. V případě neposkytnutí těchto údajů není možné tento smluvní vztah realizovat. Tyto osobní údaje jméno a příjmení, datum narození, adresa bydliště a adresa pro doručování v listinné formě budou u Správce uloženy po dobu trvání tohoto smluvního vztahu a dalších 10 let počínajících koncem účetního období, ve kterém smluvní vztah skončil. Toto je nutné zejména kvůli požadavkům zákona o účetnictví č. 563/1991. Osobní údaje Adresa pro doručování elektronické pošty a telefonní čísla jsou zpracovávány na základě oprávněného zájmu provozovatele souvisejícím s účelem poskytování služeb dle této smlouvy, zejména pak kvůli možnosti přiměřené vzájemné komunikace mezi Provozovatelem a Zákazníkem potřebné pro plnění této smlouvy. V případě neposkytnutí těchto údajů není možné tento smluvní vztah realizovat. Osobní údaje Adresa pro doručování elektronické pošty a telefonní číslo budou u Správce zpracovávány po dobu trvání tohoto smluvního vztahu a další 2 roky.
- Osobní údaje informace o datových spojeních zákazníka jsou zpracovávány na základě zákona číslo 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v § 97, odst. 3 a vyhlášky 357/2012 Sb., o uchování, předávání a likvidaci provozních a lokalizačních údajů. Zpracování těchto osobních údajů je zákonným požadavkem. Tyto osobní údaje informace o datových spojeních zákazníka jsou u Správce uloženy po dobu 6 měsíců od svého vzniku. Žádné osobní údaje nebudou předávány žádným dalším příjemcům, pokud o to Zákazník výslovně nepožádá. Zákazník má v souladu s nařízením Evropského parlamentu a rady EU č. 2016/679 právo požadovat od Správce přístup ke svým osobním údajům, jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování, i právo na přenositelnost údajů. Tyto žádosti lze směřovat na službu servisní podpory.
- Nárok na výmaz údajů ze strany zákazníka nelze uplatňovat v případech, kdy zákon provozovateli ukládá povinnost údaje shromažďovat.
- Zákazník má dále právo podat stížnost u dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

IX. Společná a závěrečná ustanovení

- Tato smlouva a vztahy z ní vzniklé se řídí Občanským zákoníkem a platným právním řádem České republiky.
- Tuto smlouvu lze měnit pouze písemným dodatkem za souhlasu obou smluvních stran.
- Tato smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž každá ze stran obdrží po jednom z nich.
- Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- Smluvní strany prohlašují, že si text důkladně přečetly, s obsahem souhlasí, a že tato smlouva byla uzavřena podle jejich skutečné, svobodné a vážné vůle, nikoli v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek a na důkaz toho pod ní připojují své podpisy.

V Hradci Králové dne _____


Provozovatel – Jan Dürrer, jednatel HCNET s.r.o.

Zákazník

Příloha č.:1

Tato příloha se stává nedílnou součástí smlouvy o připojení k internetu

I. Vysvětlení pojmů

Maximální rychlost

Maximální rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variací způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Informace o možné variaci a jejich fyzikálních příčinách musí být uvedena v účastnické smlouvě. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Ověření reálné dosažitelnosti hodnoty maximální rychlosti vychází ze standardu ITU-T Y.1564.

Inzerovaná rychlost

Inzerovaná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Běžně dostupná rychlost

Běžně dostupná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Minimální rychlost

Minimální rychlostí se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Velká trvající odchylka

Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Velká opakující se odchylka

Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

Heslo do zákaznického centra – slouží k přihlášení do zákaznického centra a zároveň je součástí OKU kódu, obsahuje 6 číslic

Variabilní symbol – slouží zároveň jako číslo smlouvy, jedná se o unikátní identifikátor zákazníka v rámci firmy obsahující 6 číslic.

OKU – ověřovací kód sloužící pro přenos služby mezi poskytovateli, skládá se z kombinace **čísla smlouvy a hesla do zákaznického centra** uvedeného v záhlaví smlouvy o připojení k internetu a to následujícím způsobem:

XXXXXX = číslo smlouvy YYYYYY = heslo do zákaznického centra ZZ=identifikátor firmy (v tomto případě 08)

OKU = ZZXXXXXXYYYYYY , v případě čísla smlouvy 444555 a hesla do ZC 112233 je OKU = 08444555112233

Základní technické postupy

(ZTP / FAQ)

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
- 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, 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:

- Pokud chce zákazník použít vlastní smtp server na portu 25, zažádá o nastavení výjimky.
- Doporučujeme použít šifrovaný odchozí server vašeho poskytovatele emailových služeb.