

Pravidlá servisu porúch internetového pripojenia Bluenet

Teší nás, že ste sa rozhodli pre spoluprácu s našou spoločnosťou HMZ RÁDIOKOMUNIKÁCIE, spol. s.r.o. a využívate služby internetového pripojenia v sieti Bluenet. Neustále pracujeme na zlepšení a skvalitnení poskytovaných služieb, aby bola sieť spoľahlivá a stabilná.

Pokiaľ sa vyskytnú technické problémy a Vaše internetové pripojenie je nefunkčné, bezodkladne kontaktujte linku technickej podpory 0911 420 520 telefonicky, SMS správou alebo zašlite email na poruchy@bluenet.sk. Nahlásený problém zaevidujeme a oboznámime Vás s možnosťami riešenia poruchy.

Pre jednoduchšiu orientáciu našich technických pracovníkov nezabudnite nahlásiť tieto údaje:

- meno a priezvisko zákazníka, tak ako je uvedené v zmluve o pripojení alebo presný názov spoločnosti,
- presnú adresu, kde sa pripojenie nachádza,
- telefónne číslo, na ktorom Vás zastihneme,
- popis typu poruchy.

Poruchy riešia technici priebežne v pracovných dňoch od 8:00 do 16:30 hod. Odstránenie poruchy u rezidenčného zákazníka zabezpečujeme do troch pracovných dní od jej nahlásenia. V prípade, že technik vyhodnotí poruchu ako zavinenie zo strany užívateľa, bude za servisný zásah zákazníkovi účtovaný poplatok podľa platného cenníka v hodnote 15 € s DPH za každú pol hodinu výkonu.

Jedná sa predovšetkým o tieto typy porúch a problémov:

- poškodené zariadenia, káble a konektory
- resetované anténne zariadenie alebo WiFi router
- problém s počítačom, na ktorom je používaný internet ako napr. napadnutie počítača vírusom
- zasnežené alebo zamrznuté anténne zariadenie
- nevyhovujúci dosah alebo kompatibilita WiFi routera - jedná sa najmä o problémy so znížením rýchlosti, vypadávaním internetového pripojenia, rušenie signálu WiFi inými zariadeniami, nekompatibilita jednotlivých operačných systémov a pod.

Pri každom spoplatnenom servisnom zásahu technik vyplní servisný protokol s presne uvedenou cenou za vykonané práce servisného zásahu a použitý materiál, ktorý bude podpísaný technikom a zákazníkom s uvedením presného dátumu servisu.

Služba pripojenia k internetu je zákazníkovi odovzdaná na konektore RJ45 ethernet kábla alebo PoE adaptéra (výstup LAN). Po tento bod garantujeme aj kvalitu služby. Po pripojení na WiFi router negarantujeme rýchlosť a kvalitu internetu uvedenú v zmluve.

Garancia dosahu WiFi pripojenia je len v rámci miestnosti, v ktorej je zariadenie umiestnené a priestor nesmie byť delený prekážkami, ktoré bránia šíreniu rádiového signálu.

V Žiline, dňa 17.3.2015

Ďakujeme za pochopenie. Tím Bluenet ●