

Pravidlá servisu porúch internetového pripojenia AirMAX a Optik

Ak sa vyskytnú technické problémy a Vaše internetové pripojenie je nefunkčné, bezodkladne kontaktujte t.č.: **0948 200 190** telefonicky, SMS správou alebo zašlite email na lightnet@lightnet.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 inštalácie,
- telefónne číslo, na ktorom Vás zastihneme,
- popis poruchy.

Poruchy riešia technici priebežne v pracovných dňoch od 10:00 do 18:00hod.

Odstránenie poruchy u rezidenčného zákazníka zabezpečujeme obvykle 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 20€ bez DPH za každých začatých 30 minút.

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 Kysuckom Novom Meste, 01.02.2025

Ďakujeme za pochopenie.