

## CO BYSTE MĚLI VĚDĚT

### Telefonická podpora

Pracovníky technické podpory můžete kontaktovat na telefonu (viz kontakty) nebo pomocí kontaktního formuláře, který naleznete na webu [www.u-n.cz](http://www.u-n.cz). Rádi Vám zodpovědí Vaše dotazy týkající se našich služeb.

### Servisní zásah technika

V případě, že pracovník Helpdesku usoudí, že je závada na straně Poskytovatele, pošle k Vám technika, který sjedná nápravu – tento servis je bezplatný. Jestliže je však závada na straně Účastníka, upozorní Vás pracovník na možnost placeného servisního výjezdu (viz smluvní podmínky a platný ceník). Chybou na straně Účastníka je míněn jakýkoliv zásah do zařízení Poskytovatele, chyby softwaru nebo hardwaru všech koncových zařízení včetně wifi routerů.

V případě, že je Účastník povinen vrátit zapůjčené zařízení dle čl. 3.2., písm. h) Všeobecných podmínek na adresu Poskytovatele a je třeba odborná demontáž zařízení dle Smlouvy, Účastník kontaktuje Poskytovatele za účelem domluvy výjezdu servisního technika za poplatek dle aktuálního Ceníku Služeb. Jestliže Účastník nekontaktuje Poskytovatele a zařízení odstraní sám, odpovídá za poškození zařízení dle Smlouvy.

### V jakém časovém termínu mě technik může navštívit?

Technická podpora se snaží maximálně vyhovět všem Účastníkům. Výjezdy servisních techniků k Účastníkům se však domlouvají podle dopředu plánovaného časového harmonogramu. Servisní zásahy se řídí platnými smluvními podmínkami.

### Nastavení poštovního klienta

V případě, že budete používat poštovní účet jiného Poskytovatele (např.: [novak@seznam.cz](mailto:novak@seznam.cz)) jako server příchozí pošty (POP3), je třeba nastavit poštovní server tohoto Poskytovatele (např.: [pop3.seznam.cz](mailto:pop3.seznam.cz)). Jako server odesílané pošty (SMTP) musí být vždy nastaven zabezpečený server tohoto Poskytovatele nebo náš poštovní server ([smtp.u-n.cz](mailto:smtp.u-n.cz)).

### Platby služeb

Splatnost měsíční úhrady za poskytované služby jsou vždy ke 15. dni v měsíci. Jestliže nebude do tohoto dne připsána platba na náš účet, budete upozorněni formou SMS nebo e-mailem. Pokud nebude částka uhrazena po uplynutí náhradní lhůty specifikované v upomínce, budou poskytované služby okamžitě omezeny.

### Nefunkční internet, VOIP telefon, domácí WiFi

V případě problému s internetovým připojením, VOIP telefonem nebo domácí WiFi, proveďte následující kroky:

1. Odpojte napájecí kabely od všech zařízení (zdroj od antény, WiFi router, kabelový router, switch, VOIP brána, apod.) z elektrické sítě na cca 10 sekund.
2. Připojte všechna zařízení a vyčkejte, než se zaregistrují (cca do 3 minut).
3. Restartujte počítače připojené do internetové sítě.

V případě neúspěchu kontaktujte pracovníky Helpdesku (viz kontakty).

### Užívání poskytovaných služeb

Poskytovatel se zavazuje poskytovat své Služby v souladu s obecně závaznými právními předpisy v rozsahu a kvalitě sjednané ve Smlouvě a navazujících dokumentech.

Účastník se zavazuje:

- a) že nebude jakkoli zasahovat do zařízení, nebude měnit jejich nastavení, ani nebude měnit nastavení připojeného přijímacího zařízení,
- b) že nebude připojovat k síti taková zařízení, jejichž povaha nebo účel odporují obecně závazným předpisům a Všeobecným podmínkám
- c) že nebude šířit jakékoli nástroje ohrožující bezpečnost a integritu sítí Poskytovatele nebo dalších osob
- d) že poskytované Služby nezneužije k páčání jakékoli protiprávní činnosti.

**V letním bouřkovém období Vám doporučujeme chránit zařízení tak, že je vždy během bouřky odpojíte od elektrické zásuvky a od přívodního datového kabelu. V případě poškození zařízení přepětím, bude výměna zařízení zpoplatněna. Doporučujeme mít zřízené pojištění domácnosti pro případné uplatnění vzniklé škody u Vaší pojišťovny.**

# INFOLINKA: 373 705 705