Reklamace služby a měření rychlosti

Poskytovatel: Radovan Blahuta, BlahoNET.cz, IČO 07057130, Skalice 532, 738 01 Frýdek-Místek. Kontakt: info@blahonet.cz, tel. 739 052 782, www.blahonet.cz.

1. Hlášení poruch a reklamací

Závadu nebo reklamaci lze nahlásit telefonicky na 739 052 782 nebo e-mailem info@blahonet.cz. Příjem hlášení poruch funguje nepřetržitě. Pro rychlé vyřízení uveďte jméno zákazníka, adresu přípojky, popis problému, čas výskytu a případné výsledky měření.

2. Doporučený postup měření

Připojte počítač síťovým kabelem přímo k routeru nebo koncovému zařízení, vypněte souběžné stahování a streamování, zkontrolujte, že síťová karta a kabel podporují rychlost tarifu, a proveďte více měření v různých časech. Uložte výsledky a čas měření. Měření přes Wi-Fi může být zkreslené lokálním rušením a výkonem zařízení.

3. Smluvní rychlosti

Maximální rychlost je inzerovaná rychlost daného tarifu. Běžně dostupná rychlost činí podle tarifní tabulky 60 % maxima a minimální 30 % maxima. Přesné hodnoty pro všechny tarify jsou v samostatné tabulce rychlostí BlahoNET.cz.

4. Vyřízení reklamace

Poskytovatel prověří stav sítě, dostupnost přípojky, technické parametry a případné opakované výpadky. Reklamace se vyřizují ve lhůtách stanovených zákonem a smluvními podmínkami. Je-li závada na straně poskytovatele, odstranění je zdarma; při závadě způsobené zákazníkem se účtuje servis dle ceníku.

5. Práva zákazníka

Pokud je služba poskytována v rozporu se smlouvou, zákazník může uplatnit zákonné nároky včetně reklamace ceny nebo kvality služby. V případech stanovených zákonem je možné obrátit se na Český telekomunikační úřad.

Konkrétní metodika prokazování velké trvající či opakující se odchylky musí odpovídat aktuálním pravidlům ČTÚ a smluvním definicím; tato pracovní informace je nenahrazuje.