

Podpora

I ta nejspolehlivější technika se může někdy porouchat, v takovém případě se o Vás postará naše dohledové centrum, které je Vám k dispozici nonstop 24 hodin denně.

Pro nahlášení případných poruch či technické dotazy využijte telefonický kontakt:

Hot-line: 383 383 384 (provolba 3)

Můžete nás kontaktovat také prostřednictvím e-mailu servis@otavanet.cz

Správné nastavení e-mailového klienta pro odesílání pošty ze sítě OtavaNet:

Server pro odchozí poštu: **smtp.otavanet.cz**

Doporučené DNS servery v síti OtavaNet:

Primární DNS server: **10.0.100.1**

Sekundární DNS server: **10.254.1.1**

Klientská sekce: <https://klient.otavanet.cz/> (*odkaz je z důvodu zabezpečení funkční pouze z našich datových přípojek*)

Reklamace

Naši zákazníci mají právo reklamovat jak jednotlivá vyúčtování, tak i poskytnuté služby či zakoupené zboží.

V případě technických problémů s našimi službami kontaktujte, prosíme nejdříve naši technickou podporu

tel. 383 383 384, e-mail servis@otavanet.cz

V případě nejasností či výhrad vůči vyúčtování služeb kontaktujte, prosíme nejdříve naše fakturační oddělení

tel. 383 383 384, e-mail fakturace@otavanet.cz.

Pokud jste přesvědčeni, že se Vám od nás přesto nedostalo uspokojujícího vysvětlení, máte možnost uplatnit reklamaci.

Podání reklamace je možné:

- písemně na adrese OtavaNet, s.r.o., Katovická 175, Strakonice, 386 01
- osobně na adrese kontaktní kanceláře OtavaNet, s.r.o., Katovická 175, Strakonice, 386 01

Pro bezproblémové vyřízení reklamace je vhodné uvést:

- příjmení, jméno
- kontaktní telefon
- kontaktní e-mail
- IP adresa (byla-li ke službě přidělena)
- variabilní symbol (ze sporného vyúčtování)
- reklamované zúčtovací období (od - do)

Volitelně je možné doplnit k reklamaci další údaje, nebo přílohy.

Reklamace vyúčtování

Reklamaci vyúčtování je nutné uplatnit nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování, jinak právo reklamovat zaniká. Podání reklamace ze zákona nemá odkladný účinek na povinnost uhradit vyúčtování ve lhůtě splatnosti.

Pro vyřízení reklamace je platnou legislativní úpravou stanovena lhůta 1 měsíce, ve výjimečných případech, jako je např. nutnost komunikace se zahraničními dodavateli, se lhůta prodlužuje až na maximálně 2 měsíce.

Reklamace zařízení

Naši zákazníci mají právo jakékoliv zboží zakoupené v naší kontaktní kanceláři, od našich pověřených zaměstnanců či smluvních spolupracovníků, nebo zboží doručené prostřednictvím smluvního přepravce.

Pro vyřízení reklamace je platnou legislativní úpravou stanovena lhůta 1 měsíc.

Reklamace služeb

Naši zákazníci mají právo ohradit se proti rozsahu, kvalitě i ceně poskytnuté služby.

Pro vyřízení reklamace je platnou legislativní úpravou stanovena lhůta 1 měsíce, ve výjimečných případech, jako je nutnost komunikace se zahraničními dodavateli, se lhůta prodlužuje až na maximálně 2 měsíce.

Mimosoudní řešení sporů

OtavaNet, s.r.o. jednoznačně preferuje řešení sporů se zákazníky (účastníky) oboustranně přijatelnou dohodou.

Spory mezi účastníky smlouvy je možné vyřešit mimosoudně dohodou nebo prostřednictvím příslušných orgánů veřejné moci.

Nevyhoví-li OtavaNet, s.r.o. reklamaci, je zákazník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost uhradit za poskytnutou službu cenu ve výši platné v době poskytnut této služby. Český telekomunikační úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost zákazníka rozhodnout o odkladném účinku, viz <http://www.ctu.cz/pusobnost-ctu/ochrana-spotrebitele.html>

V případě, že dojde mezi OtavaNet, s.r.o. a zákazníkem ke vzniku sporu ze smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může zákazník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00, Praha 2, email: adr@coi.cz, www.adr.coi.cz.

Další technické informace o Vašem připojení naleznete na objednávce služby (příloha smlouvy).

Rozhraní	Konektor	Specifikace a technické charakteristiky
Metalické		
10Base-T	RJ-45F	IEEE 802.3, ANSI/TIA/EIA-568-B, IEC 60603
100Base-TX		
1000Base-T		
Optické		
100Base-LX	SC, LC, E 2000	IEEE 802.3, EIA/TIA-604
1000Base-LX		
10GBase-LR		
Bezdrátové frekvenční pásmo		
2,4 GHz		IEEE 802.11 a/b/g/n
5 GHz		