

CO BYSTE MĚLI VĚDĚT

Telefonická podpora

Pracovníky technické podpory můžete kontaktovat na telefonu (viz kontakty) nebo pomocí kontaktního formuláře, který naleznete na webu www.aitex.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 uživatele, upozorní Vás pracovník na možnost placeného servisního výjezdu (viz smluvní podmínky a platný ceník). Chybou na straně uživatele je míněn jakýkoliv zásah do zařízení poskytovatele, chyby softwaru nebo hardwaru všech koncových zařízení včetně wifi routerů.

V jakém časovém termínu mě technik může navštívit?

Technická podpora se snaží maximálně vyhovět všem uživatelům. Výjezdy servisních techniků k uživatelům 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) jako server příchozí pošty (POP3), je třeba nastavit poštovní server tohoto poskytovatele (např.: pop3.seznam.cz). Jako server odesílané pošty (SMTP) musí být vždy nastaven náš poštovní server (smtp.aitex.cz).

Platby služeb

Splatnost měsíční úhrady za poskytované služby jsou vždy ke 20. dni v měsíci. Jestliže nebude do tohoto dne připsána platba na náš účet, budete upozorněni formou SMS nebo e-mailem. Pokud nebude částka neuhrazena do konce měsíce, budou okamžitě služby 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).

V letním bouřkovém období vám doporučujeme chránit zařízení tak, že je vždy během bouřky odpojíte od elektrické zásuvky a od přívodního UTP datového kabelu. V případě poškození zařízení přepětím, bude výměna zařízení zpoplatněna.



INFOLINKA: 378 774 777

 +420 378 774 777

 info@aitex.cz