

## **Je možné pripojenie v mieste môjho bydliska?**

Pokiaľ sa miesto Vášho bydliska nachádza na zozname pokrytých obcí, s najväčšou pravdepodobnosťou áno. Je dôležitá viditeľnosť na náš prístupový bod. Pokiaľ nevidíte na prístupový bod vo Vašej obci, pomocou meraní vieme zistiť, či je možné pripojenie na prístupový bod inej obce. Pred každým pripojením technik bezplatne vykoná sériu testov, ktoré zaručia kvalitné poskytovanie služieb. Neváhajte a ozvite sa na našu zákaznícku linku, kde Vám poskytneme detailné informácie.

## **Ako je najvýhodnejšie hradiť poplatky za služby?**

Najpohodlnejší a najvýhodnejší spôsob úhrady je zriadenie trvalého príkazu na úhradu za naše služby. Splatnosť je vždy k 11. dňu daného mesiaca. To znamená, že napríklad za november je splatnosť mesačného poplatku do 11. novembra. Za december do 11. decembra. Je dôležité, aby ste pri zakladaní trvalého príkazu dbali na správnosť údajov, hlavne čísla nášho účtu, kódu banky a variabilného symbolu. Správnosť Vašich úhrad si môžete overiť na zákazníckej linke alebo na našej mailovej adrese **info@wmcnet.sk**. V prípade neuhradenia poplatkov do 14 dní po splatnosti sa zákazníkovi odošle sms správa s informáciou, že úhrada nebola vykonaná. Ak úhrada nie je vykonaná ani do 7 dní od odoslania sms správy (sms správa sa odosiela na čísla uvedené v zmluve o pripojení – pokiaľ zákazník neaktualizuje svoje telefónne číslo v prípade jeho zmeny, sms výzva nie je doručená) je poskytovateľ oprávnený prerušiť poskytovanie služieb a účtovať ďalšie poplatky podľa cenníka. Preto Vás prosíme o dodržiavanie termínov uvedených na Vašich splátkových kalendároch.

## **Ako vplýva na kvalitu Wi-Fi pripojenia počasie, rušenie a ako je to so stabilitou pripojenia?**

Pri Wi-Fi pripojení sa na prenos signálu k účastníkovi a od účastníka používa frekvenčné pásmo 5GHz. V prípade, ak sa objaví podozrenie na rušenie, je možné ho eliminovať rôznymi spôsobmi, napríklad zmenou nastavení prístupového bodu, klientského zariadenia, zmenou typu použitej antény alebo polohy antény. V sieti WMC s.r.o. používame modernú technológiu, vďaka ktorej sa môžete spoľahnúť na stabilné a kvalitné pripojenie. Čo sa týka fám ohľadne vplyvu počasia na pripojenie - tieto môžeme jednoznačne vyvrátiť. Pokiaľ je sieť budovaná tak kvalitne ako naša, počasie nemá žiadny vplyv na kvalitu a stabilitu pripojenia. Ďalšia zo záruk neustále kvalitného pripojenia je náš nepretržitý monitoring siete. V rámci tohto monitoringu sa niekoľkokrát denne kontrolujú parametre všetkých prístupových bodov a kvalita spojenia medzi prístupovým bodom a klientom. Problém môže nastať ak je porucha za klientským zariadením – napríklad kabeláže alebo počítača. Preto Vás prosíme, aby ste bez váhania zavolali na zákaznícku linku ak budete mať pocit že niečo nie je v poriadku.

## **Špecifikácie prenosových rýchlostí a opatrení na riadenie prevádzky:**

Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú koncový užívateľ môže očakávať, že ju bude mať k dispozícii pri prístupe k službe minimálne raz denne, a to v čase od 00,00 hod. do 24,00 hod. Minimálna rýchlosť je rýchlosť, ktorá je minimálne 40% z Maximálnej rýchlosti. Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorá je minimálne 90% z Maximálnej rýchlosti, a ktorú účastník bude mať k dispozícii pri prístupe k službe minimálne 90% z času počas každého súvislého 4-hodinového intervalu. Neuplatňujú sa opatrenia na riadenie prevádzky ktoré by mohli vplývať na kvalitu služieb prístupu k internetu ani na súkromie účastníkov, vrátane ich osobných údajov. Neuplatňujú sa žiadne obmedzenia objemu prenesených dát ani rýchlosti na žiadny obsah, aplikácie alebo služby. V prípade nedosahovania maximálnej, bežne dostupnej a minimálnej uvádzanej rýchlosti podľa popisu služby v čase pripojenia môže účastník postupovať podľa reklamačného poriadku.

## **Ako prebieha zriadenie pripojenia?**

Zriadenie pripojenia prebieha veľmi jednoducho. Stačí zavolať na našu zákaznícku linku a podať záväznú objednávku. Počas telefonického rozhovoru si dohodnete predbežný termín pripojenia. Približne 1 deň pred pripojením sa s Vami spojí náš technik, s ktorým sa dohodnete na presnom čase montáže. Po príchode si technik pozrie možnosti umiestnenia zariadenia a po odsúhlasení sa pristúpi k montáži zariadenia. Technik bezplatne namontuje zariadenie, ktoré poskytovateľ zákazníkovi zapožičia počas doby spolupráce na vopred pripravený úchyt valcovitého tvaru s priemerom približne 30 až 50 mm a vedie kabeláž cez zákazníkovi pripravenú trasu až k počítaču. V počítači nastaví sieťové pripojenie a odskúša správnu funkciu pripojenia. Akékoľvek ďalšie výkony sú splatnené podľa aktuálneho cenníka, preto Vám odporúčame poskytnúť súčinnosť počas pripájania a overiť si správnu funkciu koncového zariadenia (napríklad či je nainštalovaná a funkčná sieťová karta v počítači a podobne).

### **Môžem použiť svoje klientské zariadenie na pripojenie?**

Ak je existujúca technika vo vlastníctve zákazníka a je plne kompatibilná s technológiou WMC s.r.o. a ak sa prípojka zrealizuje pomocou vlastnej techniky zákazníka, WMC s.r.o. neručí za kvalitu spoja. WMC s.r.o. je oprávnená odmietnuť realizáciu pripojenia technikou zákazníka pokiaľ technik vyhodnotí existujúcu techniku zákazníka ako nie úplne kompatibilnú alebo nespĺňajúcu technické požiadavky poskytovateľa.

### **Môžem sa pripojiť aj svojpomocne?**

Nepodporujeme možnosť samoinštalácií, pretože zákazník nemá k dispozícii nástroje na určenia kvality pripojenia, preto by sme nemohli ručiť za kvalitu služby. Výjazd technika za účelom inštalácie je vždy bezplatný.

### **Koľko budem musieť čakať od objednania po inštaláciu?**

Čas od objednávky po realizáciu by nemal prekročiť 10 pracovných dní. Väčšinou však pripájame do 5 pracovných dní od prijatia objednávky.

### **Dá sa prístupový bod zriadiť kdekoľvek?**

V prípade dostatočného záujmu potenciálnych užívateľov vykonáme technickú štúdiu realizovateľnosti. Potom už stačí nájsť správne miesto pre prístupový bod – musí spĺňať naše požiadavky a môžeme pripájať nových zákazníkov. Pokiaľ viete o lokalite, kde je existujúce pripojenie nevyhovujúce, zákazníci sú nespokojní, dajte nám vedieť.

### **Môžem si zmeniť program služieb aj keď trvá viazanosť ?**

Zmena programu z nižšieho na vyšší je možná bezplatne aj počas viazanosti za podmienok, ktoré vyplývajú z aktuálnej ponuky programov alebo ktoré stanoví WMC s.r.o. na základe podmienok už určených v aktuálnej zmluve. Zmena programu z vyššieho na nižší počas viazanosti je spoplatnená podľa platného cenníka. Pokiaľ sa rozhodnete zrušiť zmluvu o pripojení počas viazanosti, ukladá sa zmluvná pokuta podľa platného cenníka a musí byť dodržaná stanovená doba výpovednej lehoty.

### **Ako funguje Fair Use Policy (FUP) ? Čo sa stane po prekročení stanoveného objemu dát?**

Neuplatňujeme FUP. Ponúkame časovo aj dátovo úplne neobmedzený internet. V prípade, že rozsah využívania služby účastníkom je taký, že ohrozuje sieť a iné zariadenia potrebné na poskytovanie služieb WMC s.r.o. alebo v jeho dôsledku môžu poklesnúť kvantitatívne alebo kvalitatívne parametre ich poskytovania ostatným účastníkom, je takýto rozsah užívania považovaný za zneužívanie služby a spoločnosť WMC s.r.o. je oprávnená vykonať opatrenia na dočasné obmedzenie alebo prerušenie poskytovania služby účastníkovi. Prostredníctvom nášho pripojenia na Internet je zakázané predávať služby tretím osobám. Taktiež nie je možné poskytovať toto internetové pripojenie tretím osobám, t.j. mimo bytovej jednotky, pre ktorú je inštalované pripojenie.

### **Pokiaľ potrebujem WIFI router alebo iné sieťové prvky do domácnosti alebo firmy, viete mi poradiť s konfiguráciou a výberom vhodného typu?**

Áno, radi Vám pomôžeme! Na mieste montáže si môžete zakúpiť od nášho technika spomínané zariadenia za výhodné ceny. Konfigurácia zariadení zakúpených od nášho technika je bezplatná.

### **Môžem prostredníctvom internetu prenášať akýkoľvek obsah ?**

Áno, ale Účastník je povinný službu využívať v súlade s platnými predpismi, napríklad zákonom č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov. Sledovať a prenášať akýkoľvek obsah v rozpore s platnou legislatívou EÚ, SR je zakázané.

### **Čo ak niečo nebude fungovať ako má?**

Urobíme všetko preto, aby sa to nestalo. Ak predsa, je potrebné bezodkladne oznámiť túto skutočnosť na našej zákazníckej linke 0915 601 605. Ak sa daný problém nepodarí identifikovať alebo vyriešiť okamžite počas telefonického rozhovoru, každý účastník môže postupovať podľa reklamačného poriadku uvedenom vo všeobecných podmienkach poskytovania služby ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o poskytovaní verejných služieb.