

1	Služba Novera DSL	2
2	Lhůta pro zřízení služby Novera DSL	3
3	Ceny za zřízení a poskytování služby Novera DSL	3
4	Prodej a instalace koncových zařízení	3
5	Zřízení a poskytování služby Novera DSL	5
6	Doplňkové služby Novera DSL	6
7	Reklamacce služby Novera DSL a reklamacce koncového zařízení	7

1 Služba Novera DSL

Služba Novera DSL poskytuje vysokorychlostní připojení k internetu bez časového omezení. Je založena na technologii ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line), která dokáže využít stávající telefonní přípojku nebo přípojku euroISDN2U jako širokopásmové médium pro kvalitní a rychlý přenos dat při zachování všech funkcí telefonních služeb.

Služba Novera DSL je poskytována v těchto verzích:

- Novera DSL **Fun**
- Novera DSL **Profi**

1.1 Novera DSL Fun

Služba Novera DSL Fun je základní varianta služby vysokorychlostního připojení k internetu, vhodná pro malé firmy, samostatné kanceláře či jednotlivce. Služba Novera DSL Fun je nabízena v následujících variantách podle maximální rychlosti stahování/zasílání dat:

- **8192/512 kbit/s**
 - maximální rychlost přenosu dat až 8192 kbit/s směrem k uživateli a maximální rychlost přenosu dat až 512 kbit/s směrem od uživatele ¹
 - neomezený objem přenesených dat a rychlosti
- **16384/768 kbit/s**
 - maximální rychlost přenosu dat až 16384 kbit/s směrem k uživateli a maximální rychlost přenosu dat až 768 kbit/s směrem od uživatele ¹
 - neomezený objem přenesených dat a rychlosti

Další parametry a možnosti služby Novera DSL Fun:

- agregace **1:50**
- 1 pevná veřejná IP adresa
- 200 MB pro vytvoření emailových POP3 schránek s možností vytváření aliasů
- prostor 50 MB pro vystavení webové prezentace s FTP přístupem
- registrace jedné domény třetí úrovně *.noveranet.cz
- on-line zákaznický systém Novera Webcare

1.2 Novera DSL Profi

Služba Novera DSL Profi je vhodná pro malé a středně velké firmy, kterým nabízí trvalé a vysokorychlostní připojení k internetu, především díky nízké agregaci. Služba Novera DSL Profi je nabízena v následujících variantách podle maximální rychlosti stahování/zasílání dat:

- **8192/512 kbit/s**
 - maximální rychlost přenosu dat až 8192 kbit/s směrem k uživateli a maximální rychlost přenosu dat až 512 kbit/s směrem od uživatele ¹
 - neomezený objem přenesených dat a rychlosti
- **16384/768 kbit/s**
 - maximální rychlost přenosu dat až 16384 kbit/s směrem k uživateli a maximální rychlost přenosu dat až 768 kbit/s směrem od uživatele ¹
 - neomezený objem přenesených dat a rychlosti

Další parametry a možnosti služby Novera DSL Profi:

- agregace **1:20**
- 1 pevná veřejná IP adresa
- 200 MB pro vytvoření emailových POP3 schránek s možností vytváření aliasů
- prostor 50 MB pro vystavení webové prezentace s FTP přístupem
- registrace jedné domény třetí úrovně *.noveranet.cz
- on-line zákaznický systém Novera Webcare

¹ Maximální reálně dosahovaná rychlost přípojky v obou směrech je závislá na klíčových faktorech kvality a délky přístupového vedení (mezi koncovým bodem sítě a příslušným DSLAMem společnosti Telefónica O2). Dále pak na kvalitě a délce vedení vnitřních rozvodů v objektu Účastníka, příslušném typu použitého koncového zařízení, nebo sdílením přenosové kapacity přípojky například současným připojením více počítačů nebo aktivním využíváním z vůle Účastníka jiné služby sdílející přenosovou kapacitu přípojky. Požadovaná služba je konfigurována vzhledem k výše stanoveným technickým omezením v přístupové síti vždy na nejbližší maximální dostupný technický rychlostní profil (DSLAM) vůči objednané rychlosti služby. Takto určený postup není považován za vadně poskytnutou službu. Účastník toto bere na vědomí a souhlasí s tím.

2 Lhůta pro zřízení služby Novera DSL

2.1 Lhůta pro zřízení služby prostřednictvím technologie společnosti Telefónica O2

Průměrná lhůta pro zřízení služby s prodaným koncovým zařízením činí **12** kalendářních dnů ode dne podpisu Objednávky/Specifikace služby Novera DSL poskytovatelem a účastníkem.

3 Ceny za zřízení a poskytování služby Novera DSL

Ceny za zřízení a poskytování služby Novera DSL jsou stanoveny v příslušných ustanoveních platného Ceníku služby Novera DSL. V těchto cenách nejsou zahrnuty zejména ceny za prodej a instalaci koncových zařízení, popř. cena za instalaci koncového zařízení, doručení koncového zařízení kurýrem. Tyto jednorázové ceny jsou stanoveny zvlášť, pokud se účastník s poskytovatelem nedohodnou jinak.

4 Prodej a instalace koncových zařízení

Ke službě Novera DSL jsou standardně dodávána dále uvedená koncová zařízení (ADSL modemy). Koncová zařízení ke službě Novera DSL jsou nabízena formou prodeje.

4.1 Prodej koncového zařízení

Poskytovatel nabízí všem účastníkům služby Novera DSL možnost zakoupit od poskytovatele některé z dále uvedených koncových zařízení. Současně s koupí daného koncového zařízení má účastník možnost si objednat malou nebo velkou instalaci koupeného koncového zařízení za podmínek uvedených v článku 4.2, pokud si účastník nezvolí samoinstalační balíček.

4.1.1 Koncová zařízení k prodeji

- ZyXEL Prestige 660RU

Rozhraní:

- RJ-11
- 1x Ethernet 10/100 RJ-45
- 1 x USB

- ZyXEL Prestige 660H

Rozhraní:

- RJ-11
- 4x Ethernet 10/100 RJ-45

- ZyXEL Prestige 660HW

Rozhraní:

- RJ-11
- 4x Ethernet 10/100 RJ-45
- wifi

Koncové zařízení je možné použít jak pro připojení na analogové telefonní přípojce tak i pro připojení na základní přípojce euroISDN2U.

Technické specifikace a další parametry jednotlivých typů koncových zařízení jsou uvedeny na samostatných produktových listech koncových zařízení nebo na stránkách poskytovatele <http://www.gtsnovera.cz>. Součástí dodávky koncového zařízení jsou též rozbočovač (splitter), kabely, instalační CD, manuál, podrobný návod k připojení, potvrzený záruční list a prohlášení o shodě, pokud není stanoveno jinak (dále jen „příslušenství“).

4.1.2 Základní podmínky prodeje koncových zařízení

Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických služeb je v ustanoveních týkajících se prodeje koncového zařízení považována za kupní smlouvu uzavřenou mezi účastníkem a poskytovatelem. Cena, za kterou je koncové zařízení prodáno účastníkovi (tzn. kupní cena), je stanovena v příslušném ustanovení platného Ceníku služby Novera DSL (příloha smlouvy), pokud se účastník s poskytovatelem nedohodnou jinak. Účastník potvrdí převzetí koncového zařízení včetně příslušenství ke službě Novera DSL na dodejce nebo jiném podobném dokumentu, popř. o předání a převzetí koncového zařízení bude sepsán smluvními stranami předávací protokol. Vlastnictví koncového zařízení přechází na účastníka až úplným uhrazením ceny koncového zařízení poskytovateli. Škoda na koncovém zařízení přechází na účastníka okamžikem fyzického převzetí koncového zařízení (takový okamžik bude uveden na předávacím protokolu, dodejce nebo jiném dokumentu potvrzujícím převzetí koncového zařízení účastníkem). Případná jakákoliv škoda, která by vznikla v souvislosti s koncovým zařízením, je omezena kupní cenou příslušného koncového zařízení. Záruční doba, která je poskytována u jednotlivého koncového zařízení, je uvedena na záručním listu koncového zařízení, který je účastníkovi předán společně s koncovým zařízením (standardní záruční doba je 24 měsíců). Způsob uplatnění reklamace koncového zařízení a reklamační řízení jsou popsány dále v článku 8.

Poskytovatel služby neodpovídá za provoz a parametry zakoupeného koncového zařízení, resp. za jejich nastavení, není-li výslovně sjednáno v příslušné Objednávce/Specifikaci služby Novera DSL jinak. Poskytovatel služby Novera DSL

Platnost od 1. 9. 2008.

poskytuje záruku na zakoupené koncové zařízení dle příslušného záručního listu, který je dodán účastníkovi společně s koncovým zařízením. Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že koncové zařízení není součástí služby Novera DSL, že závada na koncovém zařízení, jeho špatná konfigurace nebo jeho nastavení, nebo nesprávné nastavení místní sítě účastníka, resp. nadměrný provoz v této síti, nemá vliv na poskytování služby Novera DSL (tzn. poskytovatel neodpovídá za vadné poskytnutí služby Novera DSL nebo její neposkytnutí v případech, kdy vadné poskytnutí služby, resp. její neposkytnutí, je způsobeno zde uvedenými případy).

4.2 Instalace koncového zařízení

Poskytovatel nabízí všem účastníkům služby Novera DSL možnost zvolit si typ instalace zakoupeného koncového zařízení, a to dle svých preferencí (malá nebo velká instalace), popř. zvolit samoinstalační balíček.

4.2.1 Samoinstalační balíček

V případě samoinstalačního balíčku je účastníkovi doručeno koncové zařízení včetně příslušenství kurýrní službou, a to do lokality uvedené ve smlouvě, pokud se účastník s poskytovatelem nedohodnou jinak. Účastník je povinen potvrdit kurýrovi převzetí koncového zařízení včetně příslušenství. Instalaci koncového zařízení provádí účastník sám na vlastní riziko a náklady dle podrobného návodu k připojení. Poskytovatel pouze zřídí účastníkovi službu Novera DSL (o zřízení služby bude účastník informován elektronickou poštou). Účastník je povinen uhradit poskytovateli cenu za zřízení služby Novera DSL a cenu za doručení koncového zařízení kurýrem.

Účastník má možnost v případě nezdaru při instalaci koncového zařízení doobjednat malou nebo velkou instalaci za ceny uvedené v příslušném ustanovení platného Ceníku služby Novera DSL nebo využít nabídky odborné telefonické konzultace na čísle +420 900 20 99 20 v pracovní dny od 9:00 hod do 18:00 hod. Cena hovoru je 20 Kč/min vč. DPH.

4.2.2 Malá instalace

Jedná se o základní instalaci koncového zařízení **bez zásahu do výpočetní techniky** na straně účastníka. Funkčnost služby Novera DSL je účastníkovi předvedena na počítači servisního technika poskytovatele, popř. firmy k tomu pověřené.

Rozsah činností :

- připojení a instalace rozbočovače ke koncovému bodu sítě (první telefonní zásuvce) kabelem v dodaném balení,
- připojení stávajícího telefonního rozvodu k rozbočovači;
- instalace ADSL modemu;
- dodání Ethernet kabelu zakončeného konektorem RJ 45, dle příbalu cca 1 m;
- předvedení funkce přípojky pomocí výpočetní techniky instalujícího technika za použití přihlašovacího jména a hesla účastníka.

Malá instalace **nezahrnuje** konfiguraci ani instalaci zařízení (např. konfigurace lokální sítě, rekonfigurace počítače), které jsou ve správě účastníka nebo třetí strany. Účastník bere na vědomí, že poskytovatel neprovádí žádné práce nad zde uvedený rámec malé instalace. Při instalaci koncového zařízení je nutná součinnost kontaktní osoby účastníka. Účastník se může před nebo během provádění instalace koncového zařízení rozhodnout **změnit objednávku z malé instalace na velkou instalaci**. V takovém případě musí být tato změna účastníkem potvrzena na **tomto předávacím protokolu**, což bude považováno oběma smluvními stranami za formální změnu Smlouvy.

Pro případ sporu ohledně provedení typu instalace koncového zařízení je rozhodující zápis v předávacím protokolu. Počítač, ke kterému má být připojeno koncové zařízení, musí splňovat minimální konfiguraci stanovenou v článku 4.4. O předání a provedení instalace koncového zařízení musí být sepsán a podepsán předávací protokol.

4.2.3 Velká instalace

Jedná se o kompletní odbornou instalaci koncového zařízení včetně připojení k počítači uživatele. Funkčnost služby Novera DSL je účastníkovi předvedena na počítači účastníka.

Rozsah činností :

- připojení a instalace rozbočovače ke koncovému bodu sítě (první telefonní zásuvce) kabelem v dodaném balení;
- připojení stávajícího telefonního rozvodu k rozbočovači;
- připojení ADSL modemu k rozbočovači kabelem v dodaném balení;
- připojení ADSL modemu k počítači kabelem v dodaném balení (modem s rozhraním Ethernet potřebuje externí napájení ze sítě 230 V);
- konfigurace síťového rozhraní počítače vybraného účastníkem a konfigurace dodaného koncového zařízení
- předvedení funkce přípojky Novera DSL pomocí výpočetní instalujícího technika za použití testovacího přihlašovacího jména a hesla účastníka;
- instalace softwaru pro internetové připojení přes službu Novera DSL do PC účastníka při splnění níže uvedených podmínek na hardwarové a softwarové vybavení PC

Připojení výpočetní techniky uživatele a koncového zařízení zahrnuje:

- u rozhraní Ethernet:
 - konfigurace síťového rozhraní počítače vybraného účastníkem a konfigurace dodaného koncového zařízení s nastavením PPPoE/PPPoA, VPI VCI 8/48, protokol CHAP, funkce PAT (překlad portů), se zapnutím, nebo vypnutím DHCP serveru a nastavení IP adresy koncového zařízení podle požadavků účastníka;
 - odzkoušení funkčnosti přípojky Novera DSL na počítači uživatele s jeho heslem, které je nutné pro konfiguraci poštovního klienta;
 - konfigurace poštovního klienta (pouze Microsoft Outlook nebo Outlook Express) v případě, že uživatel předloží své přihlašovací jméno a heslo.

- u rozhraní USB:
instalace ovládačů do počítače vybraného účastníkem a konfigurace telefonického připojení;

Podmínky, které musí účastník dodržet v případě velké instalace při konfiguraci počítače pro připojení koncového zařízení:

- účastník odpovídá za dodržení veškerých záručních podmínek nebo podmínek servisní smlouvy, které vyplývají z jeho obchodních vztahů s třetími subjekty (tj. s dodavatelem počítače nebo s jinou servisní organizací);
- účastník je povinen si zajistit souhlas s instalací koncového zařízení k počítači od třetího subjektu v případě, že by instalací koncového zařízení mohly být záruční nebo servisní podmínky, vztahující se k určenému počítači, jakýmkoliv způsobem dotčeny;
- účastník bere na vědomí, že poskytovatel negarantuje u instalace koncového zařízení a jeho připojení k počítači uživatele kompatibilitu koncového zařízení včetně jeho softwaru s již nainstalovaným softwarem v daném počítači. Nepřebírá též odpovědnost za škody vzniklé změnami celkové konfigurace počítače způsobené následnými instalacemi dalšího software nebo hardware, dále za škody způsobené daty pocházejícími ze sítě Internet a dále za škody vzniklé neodbornými zásahy, zlým úmyslem nebo vyšší mocí v počítači a na koncovém zařízení;
- účastník musí mít k dispozici instalační medium s operačním systémem aktuálně nainstalovaným v počítači, na něž má platnou licenci;
- účastníkovi se doporučuje zálohovat citlivá data z počítače;
- instalace softwaru do počítače, který je součástí počítačové sítě, bude prováděna pouze za účasti správce sítě. Účastník odpovídá za správnost konfigurace síťového nastavení (vzdálený přístup);
- instalace je prováděna pouze na počítačích, které splňují minimální konfiguraci počítače stanovenou v článku 4.3;
- součástí instalace není instalace síťové karty s rozhraním Ethernet do počítače účastníka a instalace, resp. rekonfigurace, operačního systému počítače v majetku uchazeče nebo třetí strany;
- účastník bere na vědomí, že poskytovatel neprovádí žádné práce nad zde uvedený rámec velké instalace;
- při instalaci je nutná součinnost kontaktní osoby účastníka.

4.3 Minimální konfigurace počítače účastníka pro připojení koncového zařízení při jeho instalaci:

Položka	Popis	
	Verze s portem Ethernet	Verze s portem USB
Operační systém	Microsoft Windows 95/98/ME/XP/Vista Microsoft Windows 2000/NT 4.0	Microsoft Windows 98SE/2000/XP/Vista
Komunikační port	Síťový port s rozhraním Ethernet 10/100 BaseT s konektorem RJ 45	USB
Nainstalovaná CD mechanika	Standardní	
HDD	Volné místo minimálně 30 MB, doporučeno 50 MB	
Procesor	Pentium 100MHz a vyšší	
Nainstalovaný prohlížeč	IE 4.0 a vyšší nebo jiný ekvivalentní	
Instalované RAS	pouze v operačních systémech NT x.x	
RAM	min 32 MB, doporučeno 64 MB a více – dle použitého OS	

5 Zřízení a poskytování služby Novera DSL

Služba Novera DSL se považuje za zřízenou v souladu s definicí zřízení služby stanovenou v příslušném ustanovení Provozních podmínek poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací s tím, že doba zřízení služby Novera DSL se může lišit u samoinstalačního balíčku nebo služby s instalací.

U telefonní přípojky euroISDN nelze službu Novera DSL zřídit na vedlejších účastnických číslech (tzv. MSN číslech). U telefonní přípojky euroISDN2 zřízené před 1. 9. 2003 se účastník zavazuje změnit ve spolupráci se společností Telefónica O2 koncové rozhraní na rozhraní typu U (více informací poskytne Kontaktní centrum poskytovatele na čísle 800990990 nebo přímo společnost Telefónica O2 na telefonním čísle 800 123 456).

5.1 Podmínky pro zřízení služby Novera DSL

Službu Novera DSL je možné zřídit pouze v případě, že:

- na telefonní stanici není spuštěná služba Advice On Time (AOT)
- na telefonní stanici není v provozu jiná služba založená na technologii xDSL. V takovém případě musí být nejdříve služba zrušena u stávajícího poskytovatele služby
- telefonní stanice je typu POTS nebo euroISDN2 typu A v provedení s rozhraním U
- nejedná se o poskytnutí služby na telefonní stanici, na které jsou poskytovány účastníkům zaměstnanecké výhody společnosti Telefónica O2 a nebo telefonní stanici, která má charakter služební stanice společnosti Telefónica O2
- místní telefonní vedení není určeno pro veřejné telefonní automaty (VTA), veřejné telefonní hovorny (VTH), veřejné telefonní stanice (VTS) a telefonní stanice účelové telefonní sítě (UTS)
- místní vedení není určeno pro neveřejné sítě (např. volaných s kódem 972, 973 a 974)
- na místním telefonním vedení není v provozu služba trvalého sledování alarmu poskytovaná společností Telefónica O2
- na místním telefonním vedení není nasazen systém vícenásobného využití (paralelní linka)

Každému účastníkovi je přidělena IP adresa sítě internet, a to podle poskytovatelova plánu adres. Poskytovatel si vyhrazuje právo přidělenou IP adresu bez předchozího oznámení změnit. Poskytovatel se zavazuje v rámci svých

možností podniknout takové kroky, aby ke změně přidělené IP adresy docházelo co nejméně, zejména pouze tehdy, bude-li to vyžadovat správa technických prostředků poskytovatele. Při změně varianty nebo zvoleného cenového programu služby dochází ke změně přidělené IP adresy automaticky.

Účastník se zavazuje vrátit po ukončení poskytování služby Novera DSL dle smlouvy předemtné IP adresy zpět poskytovateli. Účastník bere na vědomí, že převoditelnost IP adres na účastníka je vyloučena.

Účastník je povinen zajistit síť a servery tak, aby zamezil třetím osobám zneužívat poskytované služby Novera DSL. Účastník není oprávněn postupovat třetím osobám heslo pro připojení ke službě Novera DSL. Účastník je povinen učinit odpovídající opatření pro uchování hesla pro připojení v tajnosti.

Poskytovatel poskytne účastníkovi IP adresu/y potřebnou/é pro zajištění provozu služby Novera DSL. Poskytovatel provede přidání nebo výmaz záznamu v primárním DNS na základě písemné žádosti účastníka ve formě elektronické pošty z adresy kontaktní osoby.

6 Doplnkové služby Novera DSL

Ke službě Novera DSL lze objednat (prostřednictvím Objednávky/Specifikace služby Novera DSL) přístup do zákaznického systému Novera Webcare. Zákaznický systém Novera Webcare je přístupný na adrese <http://webcare.gtsnovera.cz/>. V případě objednání níže uvedené doplňkové služby Mailhosting nebo Webhosting je přístup do Novera Webcare zřízen automaticky.

K základní službě Novera DSL lze objednat (prostřednictvím Objednávky/Specifikace služby Novera DSL) tyto doplňkové služby:

- **Mailhosting (Email)**

poskytnutí služeb poštovního serveru elektronické pošty účastníka na technických prostředcích poskytovatele. Každému účastníkovi, který tuto doplňkovou službu objedná, je k dispozici základní kapacitní kvóta 200 MB pro zřízení emailových schránek. Minimální kapacita jedné e-mailové schránky je 10 MB. Nastavení služby mailhosting lze provádět na adrese <http://nastaveni.noveranet.cz/>. Více informací naleznete v popisu službu Novera mail hosting.

- **Webhosting (www prostor)**

přidělení prostoru 50 MB pro webové stránky účastníka na serveru poskytovatele, přístupný prostřednictvím FTP účtu. Každému uživateli je zřízeno přesměrování záznamů zvoleného doménového jména třetí úrovně na tento prostor takovým způsobem, aby vystavené webové stránky byly v rámci sítě internet dostupné pod zvoleným doménovým jménem. Nastavení služby webhosting lze provádět přímo ze zákaznického systému Novera Webcare (<http://webcare.gtsnovera.cz/>).

- **Doména**

zřízení, poskytnutí a správa pro jedno doménové jméno třetí úrovně na technických prostředcích poskytovatele. Účastníkovi je zřízeno a spravováno jedno doménové jméno na základě výběru v rámci registrace služby nad doménovým jménem druhé úrovně (**noveranet.cz**), která je ve vlastnictví nebo správě poskytovatele. Poskytovatel si vyhrazuje právo po předchozím upozornění účastníka změnit nebo pozastavit funkčnost takového doménového jména třetí úrovně, které je urážející, v rozporu s dobrými mravy, porušuje etická pravidla sítě internet nebo registrované obchodní známky nebo značky.

Specifikaci doplňkových služeb definuje následující tabulka:

Doplňkové služby	Novera DSL Fun			
	2048/128	4096/256	6144/384	8192/512
Mailhosting (Email)				
Kapacitní kvóta	200 MB	200 MB	200 MB	200 MB
Minimální velikost emailové schránky	10 MB	10 MB	10 MB	10 MB
Emailové aliasy	3	3	3	3
Web mail	ANO	ANO	ANO	ANO
Webhosting (www prostor)				
Webový prostor - typ	UNIX	UNIX	UNIX	UNIX
Velikost webového prostoru	50 MB	50 MB	50 MB	50 MB
Velikost databázového prostoru	10 MB	10 MB	10 MB	10 MB
Webové aliasy	3	3	3	3
Doména				
Správa jedné domény třetí úrovně	*.noveranet.cz	*.noveranet.cz	*.noveranet.cz	*.noveranet.cz

Uvedené doplňkové služby lze využít jen v případě, že byly objednány prostřednictvím Objednávky/Specifikace služby Novera DSL.

Pokud nebude písemně dohodnuto jinak, součástí služby není poskytnutí ostatních technických a programových prostředků či jiných věcí, potřebných pro přístup do sítě internet ani konfigurace lokální sítě účastníka, jednotlivých počítačů nebo zařízení přistupujících k internetu, mimo základní konfiguraci technických parametrů v rámci instalace ADSL přípojky dle kap. 4.2.

7 Reklamacie služby Novera DSL a reklamacie koncového zařízení

„Oddělení péče o zákazníka“ je dostupné 24 hodin denně, 365 dní v roce a hovory jsou vyřizovány nepřetržitě. Pro urychlení odstranění závady/reklamacie služby poskytovatel požaduje, aby jej účastník kontaktoval již při prvních známkách závady. Hlášení závady/reklamacie služby je povinen účastník provést telefonicky na pracoviště „Oddělení péče o zákazníka – Call centrum technická podpora“ poskytovatele. Kontakt je specifikován ve smlouvě.

Informace účastníka (hlášení) o závadě/reklamaci služby musí obsahovat zejména:

- identifikace zákazníka (název, IČO, číslo zákazníka nebo číslo smlouvy mezi poskytovatelem a účastníkem);
- identifikace místa závady (adresa místa Koncového bodu služby/lokalita účastníka, nebo místa závady);
- popis závady/reklamacie;
- datum a čas vzniku závady;
- jméno a příjmení osoby jednající jménem účastníka a jeho telefonické spojení.

„Oddělení péče o zákazníka – Call centrum technická podpora“ podnikne potřebné kroky k odstranění závady/reklamacie. Účastníkovi bude přiděleno číslo závady, které bude používat při následných kontaktech, aby bylo možno správně sledovat postup opravy.

Pokud nelze závadu odstranit zásahem „na dálku“ s pomocí obsluhy účastníka, pověřené pracoviště poskytovatele zorganizuje k opravě závady servisní zásah, který provádí servisní skupina na základě příkazu. Marný výjezd technika je zpoplatněn dle platného ceníku služby Novera DSL.

V případě, že existuje důvodné podezření na nefunkčnost koncového zařízení (CPE) a toto zařízení je ve vlastnictví účastníka a vztahuje se na ně záruční doba, případně je zařízení pronajaté od poskytovatele, je vydán požadavek na výměnu CPE servisní skupinou (kurýrní službou). Zařízení je účastníkovi v místě připojení služby vyměněno za nové a původní CPE je převedeno k technickému prověření. CPE je nutné předat servisní skupině (kurýrovi) s těmito povinnými náležitostmi :

- záruční list koncového zařízení;
- rozbočovač (Splitter);
- trafo (u USB rozhraní není);
- instalační média - CD;
- kabely.

Doporučuje se předat též:

- originální obal – krabici.

Reklamované zařízení tedy nikam neodesílejte, vyčkejte příjezdu kurýra s výměnným balíčkem!

Pokud je konstatována závada, je proces uzavřen, pokud je konstatována plná funkčnost CPE, případně závada způsobená očividně účastníkem, je účastníkovi účtován poplatek dle platného ceníku služby Novera DSL za neoprávněnou reklamaci (poplatek není účtován v případě reklamacie koncového zařízení v záruční lhůtě) a navržena zpětná výměna CPE účastníkovi, případně odkup nového CPE.