



ign.cz internet, s.r.o. | Havlíčkovo náměstí 653 | 679 06 Jedovnice
IČ: 03628698 | DIČ: CZ03628698
+420 599 599 599 | info@ign.cz | www.ign.cz

FAQ

Pozoruji výpadky internetu nebo potíže s rychlostí - co s tím?

1. Zkontrolujte Váš router (napájení, umístění) a prohlédněte i Váš konektor přívodního kabelu zda není povystrčený, poškozený, přiskřípnutý či zmáčknutý.
2. Doporučujeme provést restart Vašich zařízení (= odpojení ze zásuvky alespoň po dobu 10sekund a zapojením zpět).
3. Pokud je všechno v pořádku, a přesto potíže přetrvávají, kontaktujte nás, prověříme Váš signál a přípojku a navrhneme řešení.

Jak mám platit za služby?

Úhrady za služby můžete provádět převodním příkazem na náš účet u Fio banky, a.s., číslo **7072270722 / 2010**, variabilním symbolem (VS) platby je Vaše **číslo smlouvy**.

Variabilní symbol je důležitým údajem pro správné přiřazení platby, je proto **nutné VS vždy uvádět ve správné podobě**.

Mohu využívat vlastní router?

Svůj router použít můžete. Zapojení vlastního zařízení je třeba ohlásit a my provedeme jeho registraci do naší sítě.

Routery, které nabízíme, jsou dlouhodobě testované, tedy spolehlivé a optimalizované pro provoz v naší síti. Nemůžeme Vám proto zaručit, že Váš vlastní router bude s naší sítí plně kompatibilní. Také možnosti technické podpory jsou z naší strany omezené.

Jaká je adresa SMTP serveru pro odchozí poštu?

smtp.ign.cz (port 25, nastavte možnost bez autentizace a bez šifrování)

Nefunguje internetová televize Kuki?

1. Ověřte funkčnost služeb Kuki na této stránce - <https://www.kuki.cz/funkcnost-Kuki>
2. Doporučujeme provést restart Vašich zařízení (= odpojení ze zásuvky alespoň po dobu 10sekund a zapojením zpět) a kontrolu kabelu zda není povystrčený, poškozený, přiskřípnutý či zmáčknutý.
3. Pokud je všechno v pořádku, a přesto potíže přetrvávají, kontaktujte nás s popisem problému (sledování přes smarttv nebo STB / živé či zpětné sledování / program / stanice / hodina).

Zasíláte faktury elektronicky?

Vyúčtování je zveřejněno na portálu zákaznické sekce <https://ign.cz/cibs.php>.

Pokud jste si vyžádali zasílání faktur obdržíte vystavené daňové doklady bezplatně v elektronické podobě ve formě PDF souboru v e-mailové zprávě. Tento způsob vystavování a zasílání faktur, jakož i jejich zpracování v účetní evidenci je v souladu nejen s našimi VP, ale splňuje také veškeré právní náležitosti ČR a směrnice EU.



ign.cz internet, s.r.o. | Havlíčkovo náměstí 653 | 679 06 Jedovnice
IČ: 03628698 | DIČ: CZ03628698
+420 599 599 599 | info@ign.cz | www.ign.cz

Co je to Veřejná IP adresa?

Veřejná ip adresa Vám umožní unikátní identifikaci, díky které máte ke svému zařízení přístup odkudkoliv. Pak není problém připojit se třeba ze zahraničí ke svému síťovému disku nebo k systému chytré domácnosti a ovládat kamerový systém nebo topení, jako byste byli doma.

Veřejnou IP adresu nabízíme za cenu 50 Kč měsíčně včetně DPH.

Technická specifikace, podmínky a parametry služby

Technická specifikace služeb je nedílnou součástí Smlouvy, stejně jako Všeobecné podmínky telekomunikačních služeb, Ceník, Definice pojmů a Informace o nakládání s osobními údaji.

Veškeré parametry, podmínky a ceny jsou k dispozici na stránkách Poskytovatele.

Doporučení pro dosažení maximální rychlosti služby

*Udržovat aktualizovaný operační systém

Pro maximální využití vysokých rychlostí je třeba dostatečně výkonný hardware domácí sítě. Většina domácích wifi routerů má ethernetové porty s rychlostí jen 100Mb/s. Neprojde přes ně tedy větší rychlost, než 100Mb/s. Je proto vhodné pořídit si do domácnosti kvalitní gigabitový wifi router, který dokáže rychlosti nové sítě využít.

*Zajistit aktivní a aktuální antivirovou ochranu v počítači

*Používat poskytovatelem doporučená zařízení pro připojení k internetu

Měření rychlosti

Pokud budete využívat bezdrátového připojení k Vašemu routeru, nemůžeme nijak garantovat rychlost ani kvalitu připojení. Kvalita poskytované rychlosti dosažitelné přes wifi je ovlivněna mnoha faktory (např. umístění routeru a počítačů, vzdálenost, materiál stěn, možné rušení od jiných routerů apod.).

Měření rychlosti připojení můžete provést [ZDE](#).

Faktory ovlivňující kvalitu připojení

Mezi faktory ovlivňující kvalitu služby patří např. využívaná technologie připojení, vytížení Wi-Fi sítě, technické zařízení, které zákazník používá, charakter budovy, ve které zákazník službu využívá, poloha koncového zařízení, frekvenční pásmo Wi-Fi, cesta šíření signálu, náhodná koncentrace uživatelů.

Zákon o elektronických komunikacích

Zákon 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů ke stažení [ZDE](#).



ign.cz internet, s.r.o. | Havlíčkovo náměstí 653 | 679 06 Jedovnice
IČ: 03628698 | DIČ: CZ03628698
+420 599 599 599 | info@ign.cz | www.ign.cz

Mechanismy řešení sporů – reklamace služeb e-komunikací

Nevyhoví-li Poskytovatel reklamaci, je Zákazník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace 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 vyúčtovanou cenu, Český telekomunikační úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Zákazníka rozhodnout, že podáním námítky se splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu odkládá až do rozhodnutí o námitce.

ČTÚ, ČOI

Subjektem pro mimosoudní řešení sporů v oblasti elektronických komunikací je Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz).

V případě ostatních sporů může zákazník pro mimosoudní řešení sporu využít Českou obchodní inspekci (www.coi.cz).