

Vážený zákazníku,

děkujeme Vám, že jste si pro poskytování telekomunikačních služeb vybral naši společnost. Doufáme, že s našimi službami budete plně spokojen. Nyní nám dovoluňte, abychom Vás upozornili na některá velmi důležitá fakta.

Zákaznická zóna:

Zákaznická zóna se nachází na adrese <https://zakaznik.metronet.cz>. Do zákaznické zóny jsou Vám každý měsíc automaticky ukládány faktury. Zde si je můžete vytisknout nebo stáhnout k Vám do počítače. Faktury splňují veškeré požadavky daňového dokladu. V zákaznické zóně můžete nastavit, zda chcete zasílat upozornění na uložení nové faktury do Vaší schránky nebo ne. Taktéž můžete nastavit, zda chcete fakturu zasílat i přímo na e-mail ve formátu PDF. V zákaznické zóně dále můžete měnit svoje kontaktní údaje (telefon, e-mail). **Udržujte tyto údaje aktuální**, protože na tyto kontakty jsou Vám sdělovány důležité informace ohledně námi poskytovaných služeb (např. hlášení o plánovaných výpadcích služeb).

Údaje nutné pro vstup do zákaznické zóny najdete na Vaší Technické specifikaci, kde je uvedeno Vaše konto (uživatelské jméno) a heslo. Heslo uvedené na Technické specifikaci si můžete změnit kdykoliv po přihlášení do zákaznické zóny. V případě, že heslo zapomenete, můžete použít opět heslo uvedené na technické specifikaci – toto heslo je stále platné.

V zákaznické zóně taktéž naleznete elektronicky podepsané smluvní dokumenty.

Komunikační PIN:

Pro komunikaci se zákaznickou podporou a pro otevření PDF přílohy faktury (pokud je zapnuto uzamykání) má každý klient na Smlouvě uveden PIN.

Zákaznická podpora:

K dispozici je Vám naše telefonická zákaznická podpora na telefonní čísle **800 801 901** v pracovních dnech od **8 hodin do 20 hodin**. Využít můžete taktéž i e-mailovou komunikaci na adresu obchod@metronet.cz, každý Váš e-mail bude řádně zaevidován naším systémem.

V případě, že potřebujete něco vyřešit osobně, jsou Vám v pracovních dnech k dispozici naše zákaznická centra. Aktuální provozní dobu naleznete na našem webu www.metronet.cz.

Úhrada poskytovaných služeb:

Trvalý příkaz:

Trvalý příkaz zadejte se splatností k 10. dni daného měsíce na částku uvedenou ve smlouvě (částka musí být zasílána včetně DPH i případného zaokrouhlení). **Jako variabilní symbol uveďte číslo Vaší smlouvy.**

Příkaz k úhradě:

Pokud chcete provádět každý měsíc příkaz k úhradě, tak můžete jako variabilní symbol uvést buď **číslo smlouvy** nebo variabilní symbol uvedený na faktuře. Dbejte zvýšené pozornosti na částku uvedenou na faktuře i variabilní symbol.

Hotově:

Faktury mohou být hrazeny i v hotovosti v našich zákaznických centrech.

Platební kartou:

Faktury lze hradit i platební kartou přes zákaznickou zónu.

