

Obecné informace

Ohlašování poruch

- Telefonní čísla pro nahlášení poruch jsou **465 618 508**, 777 331 031, 725 804 469 a 733 539 825.
- Poruchy je možné telefonicky hlásit každý pracovní den od **8:00** do **16:00**.
- O víkendech a svátcích nejsou tato čísla dostupná, nahlášení poruchy je v tuto dobu možné prostřednictvím SMS brány. Naši technici však případné poruchy pátečních uzlů sledují a opravují i o víkendech.
- O víkendech a svátcích je možné využít **SMS bránu** s číslem **733 539 826**, kam je možné poruchy hlásit formou SMS. Hlášení o poruše doporučujeme zasílat z telefonních čísel, která evidujeme jako kontaktní telefon. SMS brána neumožňuje přijetí telefonních hovorů.

Před nahlášením poruchy prosím zkontrolujte

- Přijímací zařízení je zapojeno do funkční elektrické zásuvky. Pokud ano, je možné provést restart zařízení vyjmutím napájecího adaptéru ze zásuvky na 5 vteřin a opětovným zapojením.
- Datové kabely jsou správně zapojeny ve všech zařízeních (switch, router, Wi-Fi, počítač).
- Kabely nejsou přerušeny – po stavebních úpravách nebo od domácích mazlíčků.

Komplexní informace o stavu účtu

K získání informací o fakturách, přenesených datech a dalších je možné využít internetové uživatelské rozhraní. Zde je možné zasílat i své dotazy a požadavky.

Internetová adresa: **info.alberon.cz**

Uživatelské jméno:

Heslo:

Emailová schránka

Naši zákazníci mají možnost získat emailovou adresu ve tvaru vase.adresa@orlicko.cz

Vaše emailová adresa: @orlicko.cz

Uživatelské jméno:

Heslo:

Wi-Fi

Přehled nastavení Wi-Fi routeru

Název bezdrátové sítě:

Bezpečnostní heslo:

Další informace

- Začátkem každého kalendářního roku se v naší nabídce objevují nové tarify. V případě zájmu o změnu nebo informace k tarifu nás kontaktujte telefonicky, emailem nebo prostřednictvím uživatelského rozhraní.
- Potřebné informace a kontakty jsou dostupné na internetových stránkách **www.alberon.cz**.
- Pokud vznikne potřeba přemístit nebo upravit způsob zapojení internetu, kontaktujte nás nebo činnost svěřte zkušené osobě. Neodborná činnost může vést k nefunkčnosti internetového připojení nebo i k poškození některých součástí.
- V bouřkovém období nebo v době, kdy internet delší dobu nevyužíváte, je vhodné vypojit přijímací zařízení z elektrické zásuvky.