

From: "NewTel" <info@newtel.cz>
Subject: **Výpadek ADSL služby - vysvětlení a řešení**
Date: 19 November 2007 12:12:38 GMT+01:00
To: <info@newtel.cz>

Vážený zákazníku,

dovolujeme si Vás touto cestou informovat o mimořádné situaci, která nastala na některých linkách technologie ADSL.

Předně je nám líto, že Vy jako zákazník jste postihnut výpadkem služby jehož příčinou není selhání techniky, ale našeho dosavadního partnera – společnosti BroadNet Czech, a.s. Tato společnost se rozhodla k nevysvětlitelnému kroku, a to k řízenému přerušení služeb. Důvodem k tomuto rozhodnutí mělo být „neplacení“ ze strany naší společnosti – což se nezakládá na pravdě a v současné době jsou s ohledem na toto bezprecedentní poškození jména naší společnosti podnikány právní kroky.

Hlavním cílem tohoto oslovení však není vysvětlení pozadí této události, ale informace o dalších krocích řešení nastalé situace.

S ohledem na nezáměr partnera situaci řešit konstruktivní cestou, je jediná možnost zřídit službu novou. Naše společnost provede toto zřízení v nadstandardně krátkém termínu a služby již budou zřizovány na naší vlastní technologii tak, aby se nemohla podobná situace opakovat a zejména proto, abychom i Vám dokázali v budoucnu nabídnout kvalitnější a rozsáhlejší služby, než na dosavadním typu technologie ADSL provozované přes zmíněného partnera.

Konkrétně bude zřizování probíhat takto:

- a) do 5-ti pracovních dní - bude-li u Vás k dispozici jiná tel. linka
- b) do 5 + 5ti pracovních dní – v případě, kdy bude třeba zřídit novou tel. linku

Rádi bychom Vám s ohledem na pozadí tohoto výpadku nabídli v případě a) zřízení nové služby zdarma a v případě nutnosti řešení uvedeném v bodě b) zřízení nové služby zdarma a vstřícnost v podobě převzetí zřizovacích nákladů a měsíčního pravidelného poplatku (tzv. paušál) na takto nově zřízené telefonní lince (až do zrušení stávající nefunkční linky tak, aby nebylo nutno platit dvoje poplatky).

Celá doba výpadku Vám pochopitelně bude v souladu se smlouvou finančně zohledněna.

V nejbližší době budete kontaktováni naší společností s informacemi o dalších konkrétních krocích.

Patří Vám naše upřímná omluva za vzniklou situaci a děkujeme všem, kteří nás podpořili a dali nám prostor vyřešit situaci, do které jsme byli nechtíc společně vtaženi.

S pozdravem,