

**North Carolina State University,
organizační složka**
Michal Svěrák
Michalská 430/3
110 00 Praha 1

V Praze dne 5. prosince 2011

**Vyjiádření ke stížnosti
na postup řešení poruchy:**

Vážený pane Svěráku,
reagujeme tímto na Vaší stížnost na řešení poruchy, kterou jsme obdrželi prostřednictvím obchodní zástupkyně našeho smluvního partnera.

Předem našeho dopisu bychom Vás chtěli informovat, že se snažíme o maximální spokojenost všech našich zákazníků a rychlost při řešení nahlášených požadavků. Na základě Vaší stížnosti jsme nechali prověřit způsob zpracování technického problému. Z tohoto šetření vyplynulo, že ze strany naší společnosti nedošlo k pochybení ani nedodržení nastavených interních procesů.

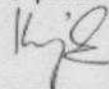
Dále bychom Vás chtěli informovat, že v souladu s Všeobecnými podmínkami poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, konkrétně bodu 8.2 se Poskytovatel zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně zpravidla do dvaceti čtyř hodin od nahlášení takové poruchy nebo závady účastníkem. Pokud se ohlášená porucha nebo závada nenachází na straně Poskytovatele, předá Poskytovatel informaci o této poruše či vadě provozovateli veřejné komunikační sítě, který zajišťuje připojení účastníka ke komunikační síti.

Vzhledem k výše uvedenému došlo dne 22.11.2011 k předání řešení na našeho smluvního partnera a současně k objednání servisního zásahu ze strany této společnosti. Dne 24.11.2011 v cca 12 hodin došlo k lokálnímu šetření technikem našeho smluvního partnera a z předmětného šetření byla zjištěna nutnost výměny staničního vedení. Nefunkčnost Vaší internetové služby byla tedy způsobena chybným vedením, které bylo ihned po zjištění vyměněno.

Současně bychom Vás chtěli informovat, že na základě výše uvedeného řešení technického incidentu Vám vzniká nárok na kompenzaci /za období 22.11.-28.11.2011/ ve výši 92,17Kč bez DPH. Opravný daňový doklad v této výši vystavený k faktuře č.2310258330 Vám zasíláme v příloze tohoto dopisu.

Děkujeme za pochopení a věříme, že tento dopis přispěje k objasnění vzniklé situace. V případě dotazů se můžete obrátit na naše Kontaktní centrum na čísle 800990990.

S pozdravem



Zuzana Krejzlová
Specialista reklamací
GTS Czech, s.r.o.