

Care Pack List

platný ke dni 1.1.2018

1. Kontakty:

Pro případnou komunikaci s naší společností použijte následující čísla

Typ podpory	Kontaktní osoba	Kontakt	
Technická podpora (pracovní dny 8:00-18:00)		Telefon:	314 008 200
		e-mail:	helpdesk@nasnet.cz
Technická podpora (mimo pracovní dobu a státní svátky)	Ladislav Procházka	Pouze SMS:	606 725 820
	Tomáš Splavec	Pouze SMS:	731 615 700
		e-mail:	helpdeks@nasnet.cz
Obchodní oddělení	Pavel Hertl	Telefon:	314 008 200 603 413 610 603 417 748
		e-mail:	info@nasnet.cz
Vyúčtovávání, fakturace	Michala Misterková	e-mail	ucto@nasnet.cz fakturace@nasnet.cz

2. Proces řešení problémů:

Při nahlášení problémů na výše uvedená telefonní čísla uveďte:

- typ služby (typ služby nebo její popis najdete v produktové specifikaci)
- jméno nebo název firmy
- popis problému
- jméno a kontaktní telefon nahlašující osoby
- jméno a kontaktní telefon na technického zástupce Vaší společnosti, který zajistí součinnost pro vyřešení konkrétního problému

3. Průběh odstraňování problémů:

Po nahlášení problému prověříme stav Vaší služby. Pověřený pracovník si s Vámi dohodne individuální postup, termíny a způsob informování o řešení problému.

Provozovatel je oprávněn požadovat po Uživateli písemné nebo elektronické potvrzení ohlášené závady.