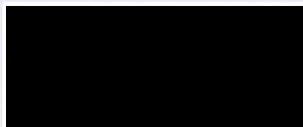




NetCologne

NetCologne GmbH | Postfach 30 09 33 | 50779 Köln

P



Ihre Kundennummer



Solution Management

Tel 0221 2222-800

Fax 0221 2222-355


www.netcologne.koeln/kontakt

03.09.2018

Ihre Reklamation

Sehr geehrter Herr 

Ihre Nachricht haben wir erhalten, herzlichen Dank!

Den Umzug Ihres Anschlusses haben wir zum  bestätigt. Sie teilten uns mit, dass Sie an der neuen Anschrift ein eigenes Endgerät nutzen möchten. Dies haben wir entsprechend bei der Schaltung berücksichtigt.

Bei der Nutzung von eigenen Endgeräten können wir allerdings keinen Support übernehmen. Wir übernehmen ebenso keine Mehraufwendungen, welche Ihnen durch Dritte für die Konfiguration eigener Geräte in Rechnung gestellt werden.

Kunden ohne eigenes technisches Hintergrundwissen raten wir daher von dieser Lösung ab und empfehlen die Verwendung der von der NetCologne zur Verfügung gestellten Geräte, da sich diese vollumfänglich selbst konfigurieren und wir darüber hinaus durch stetige Softwareaktualisierung aktiv vor Mißbrauch durch Dritte schützen. Ebenso haben wir im Störfall bessere Möglichkeiten zur Fehlerdiagnose.

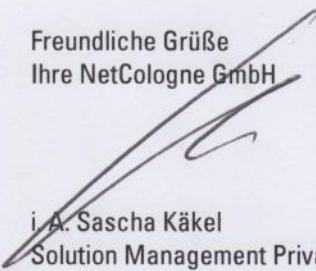
Beim Schalttermin wurde Ihre Leitung aus technischer Sicht vollständig aktiviert, eine Leitungsstörung lag zu keiner Zeit vor.

Dennoch bedauern wir die Unannehmlichkeiten, die bei der Installation des neuen Gerätes entstanden sind, bitten allerdings um Verständnis, dass aus den genannten Gründen eine genaue Diagnose des Fehlerbildes nicht möglich war.

Wir werden allerdings Ihre Hinweise auf Verbesserungspotential in unserer Servicequalität nutzen, um unsere Prozessabläufe kritisch zu prüfen sowie unsere Schulungsinhalte zu erweitern. Zögern Sie bitte auch zukünftig nicht, uns bei auftretenden Problemen anzusprechen. Wir arbeiten weiterhin daran, unseren Service zu verbessern.

Wir hoffen, dass Sie sich uns weiterhin verbunden fühlen und wünschen Ihnen viel Freude beim Surfen und Telefonieren mit NetCologne.

Freundliche Grüße
Ihre NetCologne GmbH


i. A. Sascha Käkel
Solution Management Privatkunden

Zur Streitschlichtung steht Ihnen auch die Verbraucherschlichtungsstelle der Bundesnetzagentur zur Verfügung.
Adresse: Bundesnetzagentur, Verbraucherschlichtung Telekommunikation, Ref. 216, Postfach 80 01, 53105 Bonn, www.BNetzA.de