

Bilag 9: Afhjælpning og håndtering af mangelfuld levering

Følgende bilag beskriver de processer, operatøren og TDC benytter ved afhjælpning og håndtering af mangelfuld levering.

Ved mangelfuld levering forstås, at TDC i forbindelse med en installationsordre ikke leverer Ydelsen til den aftalte tid iht. denne aftale punkt 14.4. Ved mangelfuld levering skal Operatøren og TDC følge den nedenfor beskrevne proces for afhjælpning. Operatøren kan vælge mellem følgende to processer:

- Hvis Operatøren ønsker 'standardudbedring', skal Operatøren følge processen som beskrevet i punkt A for standardudbedring.
- Hvis kunden ønsker 'expresudbedring' skal Operatøren følge processen som beskrevet i punkt B for expresudbedring af mangelfuld levering.

Processen som beskrevet i hhv. punkt A og B kan anvendes af Operatøren inden for 14 kalenderdage fra klarmeldingsdatoen. Herefter er Operatøren henvist til at fejlmelde iht. vilkårene om fejlmelding jf. Bilag 1,

Der gælder desuden forskellige processer afhængig af om ordren er klarmeldt eller ikke klarmeldt. Det fremgår af FASIN og Columbine (menupunktet Ordreoversigt) om en installationsordre er klarmeldt eller ikke klarmeldt.

A. Standardudbedring af mangelfuld levering

Når denne proces for standard udbedring af mangelfuld leverance benyttes, har Operatøren ret til kompensation, jf. Aftalens punkt 17.4.

Hvis...	Så...
Ordre ikke er klarmeldt	Kontaktes TDC Wholesales kundeservice telefonisk eller via wholesale@tdc.dk . Kundeservice aftaler ny tid efter første ledige tid i kalender.
Ordre er klarmeldt	Indmeldes fejlen i FASIN ved brug af Kan fejlen indmeldes i FASIN på én af følgende fire måder: 1) Hvis den klarmeldte forbindelse har en serviceaftale og man ønsker at gøre brug af denne: Indmeldelse i FASIN under den konkrete produktgruppe med service, f.eks. "Bredbånd - Serviceaftaler". Der skal angives "mangelfuld levering" i titelfeltet efter fejlsymptom. Fejlservice sikrer at der ageres i henhold til serviceaftalen. Eller 2) Hvis den klarmeldte forbindelse har en Grossist service aftale og man ønsker at gøre brug af denne: Indmeldelse i FASIN under den konkrete Grossist service, f.eks. "Grossist service 1/3" eller "Grossist service 4/10". Der skal angives "mangelfuld levering" i titelfeltet efter fejlsymptom. Fejlservice sikrer at der ageres i henhold til Grossist service aftalen.

	<p>3) Hvis den klarmeldte forbindelse tilkøbes Straks service:</p> <p>Indmeldelse i FASIN under Straksservice. Der skal angives "mangelfuld levering" i titelfeltet efter fejlsymptom. Fejlservice sikrer at der ageres i henhold til gældende reaktionstider for straks-service.</p> <p>4) Hvis den klarmeldte forbindelse ikke har en tilknyttet serviceaftale eller Grossist service aftale:</p> <p>Indmeldelse i FASIN under Booking aftale. Der skal angives "mangelfuld levering" i titelfeltet efter fejlsymptom.</p>
--	--

B. Expressudbedring af mangelfuld leverance

Bemærk at processen kan benyttes uanset om forbindelsen har en Serviceaftale eller en aftale om Grossistservice.

Processen kan anvendes af Kunden inden for 14 kalenderdage fra klarmeldingsdatoen. Herefter er Kunden henvist til at fejlmelde iht. standardvilkårene om fejlmelding.

Når denne særlige proces for expressudbedring af mangelfuld leverance benyttes er Operatøren ikke berettiget til kompensation, jf. Aftalens punkt 17.4.

Hvis...	Så...
Ordre ikke er klarmeldt	<p>Kontaktes TDC Wholesales kundeservice telefonisk eller via wholesale@tdc.dk.</p> <p>Kontaktes Kundeservice inden kl. 16.00, aftaler Kundeservice et nyt tidspunkt for installation til den efterfølgende arbejdsdag i tidsrummet kl. 07.30-12:30, 12:30-16:30 eller 7:30-16:30. Kontaktes Kundeservice efter kl. 16.00, betragtes modtagelsen sket den efterfølgende hverdag.</p>
Ordre er klarmeldt	<p>Indmeldes fejlen i FASIN ved brug af produktgruppen "Mangelfuld Levering".</p> <p>Indmeldes fejlen inden kl. 16.00, booker Fejlservice en tid den efterfølgende arbejdsdag i tidsrummet kl. 07.30-12:30, 12:30-16:30 eller 7:30-16:30. Operatøren skal notere i FASIN hvilket tidsrum, der er aftalt med Slutkunden. Indmeldes fejlen efter kl. 16.00, betragtes modtagelsen sket den efterfølgende hverdag.</p>