

Bilag 1h: Saldospær

Dette bilag:

- Udgør bilag 1h til det mellem parterne tiltrådte Produkttillæg for Gensalg fastnet
- Erstatte følgende bilag: Bilag 1h. Saldospær hørende til Standardaftalen for Gensalg fastnet.

Indhold

1. Priser/Produktnummer	2
2. Faktablad	2
3. Produktbeskrivelse	2
3.1. Beskrivelse af produktet	2
3.2. Salgsargumenter	3
3.2.1. EFU	3
3.2.2. Målgruppe.....	3
3.3. Specielle forhold	3
3.3.1. Forudsætninger	3
3.3.2. Begrænsninger	3
3.3.3. Forhold omkring FO	3
3.3.4. Opkald til 112	3
3.3.5. Øvrige forhold vedrørende opkald	3
3.3.6. Saldospær i forbindelse med overdragelse	4
3.3.7. Saldospær i forbindelse med Flytning og nummerændring	4
3.3.8. Fejlsituationer	4
3.4. Ofte stillede spørgsmål/svar	5
4. Forretningsgange	6
4.1. Forretningsgange mellem Gensælger/Wholesale	6
4.2. Ordrekriterier	6

1. Priser/Produktnummer

Saldospær

Produktnr.	Produkt tekst	Aktion	Beskrivelse
95 576 00 00	SALDOSPÆR	OPRETTELSE AF	Engangsgebyr for oprettelse af saldospær abonnement
95 576 00 00	SALDOSPÆR	LØBENDE AFGIFT	Kvartalsabonnement for saldospær

2. Faktablad

Med Saldospær giver du din slutkunde mulighed for at holde styr på sin telefonregning.

Du skal selv overvåge kunden og bestille lukning af telefon.

Kunden kan herefter selv genåbne sin telefon ved at ringe til 80 80 65 65 og indtaste en personlig PIN-kode, der sendes til kunden ved oprettelse af Saldospær abonnement.

3. Produktbeskrivelse

3.1. Beskrivelse af produktet

Produktet fungerer i sin helhed som spærringsdelen af TDC Retail's SaldoMaks tjeneste med automatisk spærring.

Det er derfor op til Gensælger at håndtere hele overvågningsdelen af slutkundens forbrug, samt den automatisk ordre om at opsætte spærringen.

Saldospær er en tjeneste, der abonneres på og bestilles via Columbine som andre EkstraServices. I forskel for disse vil Saldospær aftalen først blive oprettet den efterfølgende dag. Slutkunden får tilsendt en PIN-kode med posten i løbet af et par dage. PIN-koden, der er til brug for at slutkunden selv, kan ophæve spærringen. Hvis man indtaster PIN-koden forkert 3 gange, vil den blive spærret, og der skal bestilles en ny PIN-kode via <https://wholesale.tdc.dk/>.

Tjenesten skal aktiveres af Gensælger via Columbine, når denne via egen overvågning af slutkundens forbrug konstaterer, at forbruget har overskredet en aftalt grænse.

Ved Saldospær aktivering vil slutkundens EkstraServices og Beskedsvar (Voicemail) ikke fungere. Samtidig er det heller ikke muligt at bestille og nedtage Ekstra Services.

Slutkunden kan selv genåbne den aktiverede spærring ved hjælp af en PIN-kode. Dette foregår via tjenesten på telefonnummer 80 80 65 65. Koden til slutkunden dannes via PIN-kode serveren hos TDC, der bliver sendt ud ved oprettelse af Saldospær aftale. Derudover har Gensælgeren mulighed for også at deaktivere spærringen via Columbine.

ISDN kunder med abonnement på Ekstra Nummer skal ligeledes rådes til at tegne abonnement på Saldospær på hvert nummer. Hvis kunden kun bestiller Saldospær på hovednummeret, vil det kun være den udgående trafik på dette nummer, der overvåges og ikke trafikken på ekstranumrene. Hvis kunden ønsker Saldospær på ekstra numrene, skal dette bestilles, og der vil blive opkrævet for Saldospær på de enkelte ekstranumre.

Kunder der ønsker Saldospær på ISDN2 Professionel, ISDN30 og FlexISDN med DDI nummererier, skal gøres opmærksom på at dette kun kan tegnes på hovednummeret. Ved aktivering af Saldospær bliver alle telefonnumre under hovednummeret spærret for udgående kald. Du skal derfor være opmærksom på, at ved registrering/billing af udgående kald skal alle kaldene ligge på hovednummeret for at få den korrekte beløbsgrænse.

3.2. Salgsargumenter

3.2.1. EFU

- Slutkunden kan blive orienteret, hvis samtaleforbruget overskrider beløbsgrænsen, der er bestemt af slutkunden.
- Selvom slutkunden ikke er at træffe virker begrænsningen. Evt. misbrug af telefon begrænses.

3.2.2. Målgruppe

- Kunder som er bange for misbrug af deres telefonforbindelse
- Kunder som har svært ved at begrænse deres telefonregning
- Kunder med mange brugere af telefonforbindelsen, f.eks. bofællesskaber og børnefamilier

3.3. Specielle forhold

3.3.1. Forudsætninger

Det er en forudsætning at kunden abonnerer på Saldospær for at kunne lukkes/åbnes ved Saldospær.

3.3.2. Begrænsninger

Kunder med sammenmærkede numre skal generelt frarådes at få Saldospær. I givet fald skal de tegne et Saldospær-abonnement pr. nummer i sammenmærkningen, og de skal gøres opmærksom på, at forbruget på de enkelte numre kan være tilfældigt fordelt.

I forbindelse med Telebro gælder spærringen kun for fastnet. Løsningen er således, at Gensælger må aktivere såvel en spærring i fastnettet som i mobilnettet, og at slutkunden må deaktivere i såvel fastnet som mobilnet.

Der kan ikke oprettes Saldospær ved slutkunder, hvor telefonlinien er nedtaget til senere flytning.

3.3.3. Forhold omkring FO

Der kan foretages afgående kald ved OF og FO.

3.3.4. Opkald til 112

Der kan stadig foretages opkald til Alarm 112 selvom Saldospær er aktiveret.

3.3.5. Øvrige forhold vedrørende opkald

Der kan udover ovenstående stadig foretages opkald til 80 80 xx xx ring gratis numre.

Spærringen omfatter ikke ankommende kald. Derfor er det også muligt at modtage Modtager Betaler opkald fra mønttelefoner og fra udlandet. Det er derfor en god ide at tilbyde slutkunden spærring for Modtager Betaler opkald.

Produkt nr.	Produkt tekst	Aktion	Beskrivelse
-------------	---------------	--------	-------------

95 508 80	SPÆR F.MODT.BE-TAL. OFF.BE	OPRETTELSE AF	Engangsgebyr for modtager Betaler Opkald, off. betalingstelefon
95 507 00	SPÆR MODT.BE-TALER UDLAND	OPRETTELSE AF	Engangsgebyr for modtager Betaler Opkald, udland

3.3.6. Saldospær i forbindelse med overdragelse

I forbindelse med overdragelse vil Saldospær aftalen blive nedtaget. Det gælder også hvis Saldospær er aktiveret. Det betyder at afgivende Gensælger skal give sin slutkunde besked om, at dennes Saldospær ikke fungerer længere efter overdragelsen, og der skal tages kontakt til modtagende Gensælger, såfremt denne ønsker at oprette Saldospær igen.

3.3.7. Saldospær i forbindelse med Flytning og nummerændring

Ved flytning og nummerændring bibeholdes abonnementet for Saldospær. Slutkunden skal dog være opmærksom på følgende forhold hvis spærringen er aktiveret:

- Ved slutkunder der flytter og skifter nummer, skal Gensælger være opmærksom på at spærringen tages ned. Spærringen skal derfor bestilles igen
- Ved slutkunder der flytter med nummer, men skifter central, skal Gensælger være opmærksom på at spærringen tages ned. Spærringen skal derfor bestilles igen
- Slutkunder der flytter med nummer, men ikke central beholder deres spærring
- Slutkunder der får en nummerændring, skal være opmærksom på at spærringen tages ned. Spærringen skal derfor bestilles igen

3.3.8. Fejlsituationer

Hvis slutkunden ikke kan åbne sin Saldospær-lukkede telefon, kan der være følgende galt, og kunden skal ekspederes som beskrevet i skemaet herunder:

Fejlmulighed	Løsning
Kunden har oprettet Saldospær, men har endnu ikke modtaget sin PIN-kode	Der går minimum 2 dage fra bestillingen er tastet i Columbus, til kunden modtager PIN-koden med posten. Hvis kunden ikke modtager PIN-koden med posten efter 4 dage bestilles en ny PIN-kode
Kunden har glemt sin PIN-kode	Bestil en ny PIN-kode
Kundens PIN-kode er blevet spærret (3 forkerte forsøg)	Bestil en ny PIN-kode
80 80 65 65 afviser kunden med talemelding "Det er desværre ikke muligt at åbne for din telefon lige nu" osv.	Bed kunden prøve på 80 80 65 65 igen lidt senere. Hvis kunden stadig får talemeldelsen tager Gensælger kontakt til Fejlservice.
Kunden har ringet til 80 80 65 65 og indtastet sin PIN-kode, men telefonen er ikke blevet åbnet igen efter maks. 10 minutter	Gensælger tager kontakt til Fejlservice.
Kunden har ikke ringet op til 80 80 65 65 fra det spærrede nummer	Bed kunden om at prøve igen – denne gang fra det spærrede telefonnummer.
Kundens tjenester virker ikke, efter han har været Saldospær-lukket	Gensælger tager kontakt til Fejlservice.

3.4. Ofte stillede spørgsmål/svar

Spørgsmål	Svar
Hvordan kan jeg være sikker på, at en anden ikke ringer ind og genåbner min spærrede telefon?	Telefonen kan kun genåbnes med den personlige kode. Har kunden glemt sin PIN-kode kan der bestilles genåbning ved TDC..
Kan jeg ændre min PIN-kode efter eget valg?	Nej, det er desværre ikke teknisk muligt endnu.
Jeg har glemt min PIN-kode. Kan du oplyse mig den?	Nej, jeg kan ikke se din PIN-kode nogle steder, da den jo er personlig. Du kan bestille en ny PIN-kode. Ny PIN-kode bestilles ved TDC, Wholesale.
Jeg har Saldospær aktiveret, og vil gerne bestille en viderestilling, kan du det?	Nej, det kan jeg desværre ikke. I den periode hvor din Saldospær er aktiveret har jeg ikke mulighed at for oprette/nedtage Ekstra Services.
Jeg abonnerer på Beskedsvar (Voicemail), hvordan kan det være den ikke virker?	Hvis din Saldospær er aktiveret fungerer din Beskedsvar (Voicemail) og øvrige Ekstra Services ikke.
Åbnes der automatisk for min telefon, når der startes på en ny regningsperiode?	Nej, du skal åbne for din telefon via PIN-koden.
Jeg flytter og får nyt nummer. Får det nogen indvirkning på min Saldospær?	Ja, hvis din spærring er aktiveret. Ved flytning med nyt nummer eller nummerændring bliver spærringen taget ned.
Jeg flytter og beholder mit nummer, får det nogen indvirkning på min Saldospær?	Ja, hvis du flytter og beholder dit nummer, men skiftes der central vil spærringen blive taget ned. Flytter du med dit nummer og ikke skifter central, vil du ikke mærke forskel også selvom din Saldospær er aktiveret.

4. Forretningsgange

4.1. Forretningsgange mellem Gensælger/Wholesale

Ordretype	Enhed	Hvad gøres
Bestilling af Saldospær abonnement	Gensælger	Fremsend ordre via Columbine under Ekstra Services.
	Columbus	Columbus registrerer ordren og fremsender PIN-kode til slutkunde.
Bestilling af Saldospær åbning/lukning	Gensælger	Fremsend ordre via Columbine under Lukning/Åbning. Der kan efterfølgende ses på kundebilledet at kunden er Saldospærret.
	Columbus	Columbus registrerer ordren og spærrer telefonen.
Bestilling af ny PIN-kode	Gensælger	Fremsend ordre via https://wholesale.tdc.dk/ (under ændring, diverse). Anfør i bemærkninger bestilling af ny PIN-kode i forbindelse med Saldospær.
	Kundeservice	Bestil i Columbus ny PIN-kode til slutkunde.
	Columbus	Columbus registrer ordren og fremsender ny PIN-kode til slutkunde.
Overdragelse af kunde fra afgivende til modtagende Gensælger (TDC Retail også afgivende og modtagende Gensælger)	Modtagende Gensælger	Fremsend ordre på overdragelsen på normalvis. Ønsker slutkunde Saldospær, bestil dette på ny.
	Afgivende Gensælger	Oplys slutkunde at Saldospær samt at PIN-koden ikke længere virker. Såfremt slutkunde ønsker servicen oprettet igen, skal slutkunde tage kontakt til sin nye Gensælger.
	Columbus	Udfører overdragelsen og nedtager Saldospær. PIN-kode ikke automatisk længere.

4.2. Ordrekriterier

Bestilling af aftale til, og aktivering af Saldospær foregår via Columbine. Deaktivering bestilles via 80 80 65 65 eller Columbine.

For at det er muligt at aktivere/deaktivere Saldospær er det nødvendigt at abonnere på servicen.