

Bilag 1i: Vækning *55 / Tjenesten udgår 31. december 2021

Dette bilag

- Udgør bilag 1i til det mellem parterne tiltrådte Produkttillæg for Gensalg fastnet
- Erstatte samtidig følgende tidligere bilag: Bilag 1i. Vækning hørende til Standardaftalen for Gensalg fastnet.

Indhold

| | |
|--|----------|
| 1. Priser/ Produktnummer | 2 |
| 2. Faktablad | 2 |
| 3. Produktbeskrivelse | 2 |
| 3.1. Beskrivelse af produktet | 2 |
| 3.1.1. Kaldsscenerier | 3 |
| 3.1.1.1. Ved bestilling/ændring/kontrol/annullering | 3 |
| 3.1.1.2. Ved udringning med vækning | 4 |
| 3.1.2. Taksering | 5 |
| 3.1.3. Samspil med andre produkter | 5 |
| 3.2. Salgsargumenter | 6 |
| 3.2.1. EFU | 6 |
| 3.2.2. Målgruppe | 6 |
| 3.2.3. Mersalg | 6 |
| 3.3. Specielle forhold | 6 |
| 3.3.1. Begrænsninger | 6 |
| 3.3.2. Forhold omkring FO | 7 |
| 3.4. Ofte stillede spørgsmål/ svar | 7 |
| 4. Forretningsgange | 7 |
| 4.1. Forretningsgange mellem slutkunde / gensælger / Wholesale | 7 |

1. Priser/ Produktnummer

| Produkt | Pris | Rabat |
|--|-------|-------|
| Vækning: <ul style="list-style-type: none"> • Bestilling • Kontrol • Annullering | 0,225 | 21 % |
| Vækning, Udringning | 7,00 | 21 % |
| Snooze (Vækning igen) | 0,00 | 21 % |

Alle priser er inkl. moms

2. Faktablad

TDC tilbyder at slutkunder kan få telefonen til at vække sig blot ved at taste en kode og det tidspunkt, slutkunden ønsker at blive vækket på. Så ringer telefonen automatisk på det ønskede tidspunkt.

Adgang til tjenesten sker:

- Fra PSTN-abonnenter på *55 eller 80 80 05 55
- Fra ISDN-abonnenter på 80 80 05 55

3. Produktbeskrivelse

3.1. Beskrivelse af produktet

Vækning tilbydes til PSTN- og ISDN-abonnenter.

Bestilling af vækning sker ved opkald til *55 eller 80 80 05 55, hvor der kan bestilles op til 6 vækninger til de kommende 24 timer til et TT MM tidspunkt deleligt med 5 f.eks. kl. 07.15. Bestilte vækninger kan ændres/kontrolleres og annulleres.

Udringningen ved vækning sker i 90 sekunder og ved manglende svar eller optaget forsøges 2 gange mere med 5 minutters mellemrum.

Når slutkunden besvarer en vækning vil slutkunden blive mødt med følgende talemelding afhængig af tidspunkt på døgnet:

- Kl. 02.00-09.00:
"Godmorgen, det er TDC, klokken er TT, MM"
- Kl. 09.00-19.00:
"Goddag, det er TDC, klokken er TT, MM"
- Kl. 19.00-02.00:
"Godaften, det er TDC, klokken er TT, MM"

Efter vækning er der mulighed for "snooze", der medfører at slutkunden vil blive vækket igen 10 minutter senere. Bestilling af "snooze" sker i forbindelse med udringningen, hvor slutkunden har mulighed for at vælge ekstra valgmuligheder. Der er ingen begrænsninger for hvor mange gange en slutkunde kan bestille "snooze". Udover "snooze" kan slutkunden ligeledes bestille vækning til samme tidspunkt næste dag.

3.1.1. Kaldsscenerier

3.1.1.1. Ved bestilling/ændring/kontrol/annullering

*55

Vækkefunktion bestilles fra:

- *55*HHMM# - Bestilling af vækning
- *#55*HHMM# - Kontrol
- #55*HHMM# - Afbestilling af vækning

Der stilles direkte ind til det menupunkt, som */#- kommandoen vedrører. Ved bestilling kommer svaret under Tast 1 - menuen, for eksempel "Du har nu bestilt vækning til i dag/i morgen kl. HHMM. Tak for din bestilling. Farvel"

80 80 05 55

Ved acces fra 80 80 05 55 mødes slutkunden af følgende talemenu:

"Velkommen til TDC's automatiske Vækketjeneste. Ønsker du at:"

- Bestille vækning, tast 1
- Kontrollere vækning, tast 2
- Afbestille vækning, tast 3
- Høre nærmere om vækketjenesten, tast 4
- Afslutte dette kald, tast 9
- Pause 3 sekunder: "Det koster aktiveringsafgift"

Tast 1:

- "Indtast vækketidspunkt som timer og minutter."

Svar fra platformen:

- Enten: "Du har nu bestilt vækning til i dag/i morgen kl. HHMM. Tak for din bestilling. Farvel"
- Eller: "Der er ikke flere ledige vækninger til HHMM. Ønsker du i stedet at bestille vækning til (HHMM minus 5 minutter) tast 1. Ønsker du et andet vækketidspunkt tast 2."
Ved 1 bekræftes vækningen, ved 2 går talemeldingen tilbage til "indtast vækketidspunkt"
- Eller: "Det indtastede er ikke et gyldigt valg. Du kan for eksempel taste 0730"
Derefter går kaldet tilbage til "indtast vækketidspunkt"
- Ved manglende svar efter 10 sekunder gentages frasen. Efter yderligere 10 sekunder nedtages forbindelsen efter frasen: "Der er ikke modtaget et gyldigt valg. Farvel."

Bemærk! Sandsynligheden for at en slutkunde vil blive mødt med talemeldingen "Der er ikke flere ledige vækninger..." er meget begrænset. I praksis er det kun ved bestilling af vækning til kl. 06.00 - 06.05, hvor der er mulighed for at møde begrænsningen indenfor en horisont på 1 år dvs. 1 ud af 365.

Tast 2:

"Du har bestilt vækning til:"

- "i dag/i morgen klokken HHMM1"
- "i dag/i morgen klokken HHMM2"
- "i dag/i morgen klokken HHMM3"
- "i dag/i morgen klokken HHMM4"
- ...

"Ønsker du at høre hovedmenu tast 1. For at afslutte dette kald tast 2"

Ved manglende svar eller ved tast 2,3,4,5,6,7 og 8 gentages frasen efter 10 sekunder. Efter yderligere 10 sekunder nedtages forbindelsen efter frasen: "Der er ikke modtaget et gyldigt valg. Farvel."

Tast 3:

"Ønsker du at afbestille din vækning i dag/i morgen klokken"

- "i dag/i morgen klokken HHMM1 tast 1"
- "i dag/i morgen klokken HHMM2 tast 2"
- "i dag/i morgen klokken HHMM3 tast 3"
- "i dag/i morgen klokken HHMM4 tast 4"
- "i dag/i morgen klokken ... tast n"
- "Ønsker du at afslutte, tast 9"

Alle bestilte vækninger oplæses på denne måde og der gives en dynamisk menu afhængig af hvor mange vækninger, der er bestilt, dog maks. 6 vækninger.

Efter tast 3:

- "Din vækning kl. HHMM er nu afbestilt. Ønsker du at komme tilbage til hovedmenu tast 1. For at afslutte tast 9"

Ved manglende svar eller ved tast 2,3,4,5,6,7 og 8 gentages frasen efter 10 sekunder. Efter yderligere 10 sekunder nedtages forbindelsen efter frasen: "Der er ikke modtaget et gyldigt valg. Farvel."

Tast 4:

"Vil du høre nærmere om:"

- "Vækketjenestens funktion, tast 1." Efter afspilning returneres til "Vil du høre nærmere om..."
- "Priser, tast 2." Efter afspilning returneres til " Vil du høre nærmere om..."
- "Tilbage til hovedmenu, tast 3"
- "Afslutte dette kald, tast 9"

Tast 9:

"Tak for dit opkald til TDC's Vækketjeneste. Farvel."

3.1.1.2. Ved udringning med vækning

Ved afløftning mødes slutkunden af følgende talemådelser og menupunkter:

"God morgen/goddag/godaften. Det er TDC, klokken er "

- "HHMM - tast 1 for ekstra valgmuligheder"
- "HHMM - tast 1 for ekstra valgmuligheder"

Dette gentages med en cyklus på 10 sekunder indtil slutkunden trykker 1 eller lægger på, eller den nuværende time out tid på 90 sekunder er nået.

Tast 1, Ekstra valgmuligheder

"Du har nu følgende muligheder:"

- "Tast 1 hvis du ønsker at bestille vækning i morgen samme tid."
- "Tast 2 hvis du ønsker at blive ringet op igen om cirka 10 minutter, det er gratis."
- "Tast 9 hvis du ønsker at afslutte"

Tast 1 for at bestille vækning i morgen samme tid

Svar fra platformen:

- "Der er nu bestilt vækning til i morgen klokken HHMM, tak for din bestilling. Farvel"

Tast 2 for at blive ringet op igen om 10 minutter, det er gratis

Svar fra platformen:

- "Der er nu bestilt vækning til HHMM, tak for din bestilling. Farvel"
- eller: "Du vil blive ringet op igen om cirka 10 minutter. Tak for din bestilling. Farvel."

Ved den efterfølgende udringning mødes kunden af:

- "God morgen/goddag/godaften. Det er TDC, klokken er: HHMM, tast 1 for ekstra valgmuligheder"
- "HHMM, tast 1 for ekstra valgmuligheder"
- ...

Tast 9 for at afslutte dette kald

Svar fra platformen:

- "Tak fordi du benyttede TDC's vækkeservice. Farvel."

3.1.2. Taksering

For at identificere at der er tale om vækning vil der af Takstelegrammerne fremgå ServiceID og Service Feature Code.

| Type | ServiceID | Service Feature Code |
|---|-----------|----------------------|
| Vækkeordre (bestilling, kontrol, annullering) | 040 | 00 |
| Vækning, udringning | 041 | 00 |
| Snooze (Vækning igen) | 042 | 00 |

Der takseres med aktiveringsafgift ved:

- Bestilling
- Kontrol
- Annullering

Aktiveringsafgiften udløses når slutkunden hører menuen. Til gengæld er det den samme pris, uanset hvor meget slutkunden beordrer i menuen.

Der takseres med "vækketakst" ved vækning:

- Ved afløftning
- Dog altid ved 3. udringning.

TDC har valgt at Snooze-funktionen skal være gratis fra starten, men der er en markering om snooze i takstelegrammerne, så differentieret taksering er muligt.

3.1.3. Samspil med andre produkter

Udringning af Vækning i forbindelse med følgende produkter vil altid gennembyrde den valgte/abonnerede funktion:

- Viderestilling - ved udringning når der er aktiveret en viderestilling stilles vækningen ikke videre til den viderestillet nummer.
- Banke-På - slutkunder der ikke besvarer opkaldet vil vækningen blive modtaget som manglende svar.
- Beskedsvar - ved udringning stilles der ikke videre til Beskedsvar.
- Telebrovar - ved udringning stilles der ikke videre til Telebrovar.

- Forstyr ikke - selvom slutkunden har aktiveret Forstyr ikke vil udring ved vækning gen-nembryde funktionaliteten.
- Telefonvagt - udringningen vil ikke blive viderestillet til telefonvagten.

Selvom slutkunden abonnerer på Vis Nummer vil der ikke blive vist et A-nummer i displayet - nummeret vil stå som hemmelig/ukendt.

Følgende produkter fungerer ikke sammen med vækningen:

- Parkering af opkald
- 3-på-linien
- Terminalskift
- Modtager Betaler opkald
- Privatnotering

Det er dog ikke en hindring at abonnere på tjenesten hvis man ønsker at benytte den automati-ske vækning, men funktionaliteterne vil ikke kunne benyttes i forbindelse med udringning ved vækning.

Ved bestilling af vækning fra en PABC vil bestillingen blive modtaget, idet TDC ikke har mulighed for at identificere at der bliver ringet fra en PABC. Udringning vil ske til det telefonnummer, som TDC har identificeret ved bestillingen, hvilket oftest vil være hovednummeret, men er afhængigt af PABC'en opsætning.

3.2. Salgsargumenter

3.2.1. EFU

Egenskaber

- Telefonen ringer på et bestilt tidspunkt

Fordele

- Slutkunden kan bestille vækning når der er brug for det
- Slutkunden bestemmer selv væknings- og bestillingstidspunktet

Udbytte for slutkunden

- Slutkunden kommer op til tiden
- Slutkunden sparer penge til en betjent vækning

3.2.2. Målgruppe

Slutkunder der ønsker ekstra sikkerhed for at blive vækket til tiden.

3.2.3. Mersalg

Vækning 80 20 00 49, hvor Vækning er en halvautomatisk tjeneste, slutkunden bestiller vækning hos en telefonist og derefter bliver vækket af en talemaskine på det aftalte tidspunkt. Der er mulighed for at bestille engangsvækning eller permanent vækning, dvs. vækning i et bestemt uge-mønster.

3.3. Specielle forhold

3.3.1. Begrænsninger

Ved bestilling af vækningen vil slutkundens telefonnummer blive modtaget, så udringningen vil altid ske mod det pågældende telefonnummer. Der kan derfor ikke bestilles vækning til et andet telefonnummer, end det telefonnummer der ringer op til 80 80 05 55 eller *55.

3.3.2. Forhold omkring FO

Det er muligt for en gensolgt slutkunde med FO at benytte Vækningen ved hjælp af *55 på samme vis som hidtil.

Det vil ikke være muligt for en slutkunde med FO at bruge 80 80 05 55 ved bestilling/kontrol/deaktivering af Vækningen.

i praksis vil det derfor kun være muligt at bestille vækning for slutkunder med PSTN abonnement og FO.

3.4. Ofte stillede spørgsmål/ svar

| Spørgsmål | Svar |
|---|--|
| Jeg har et ISDN abonnement og 1 ekstra nummer, kan jeg bestille vækning på ekstra nummeret? | Ja, det er det telefonnummer, som vi modtager ved bestilling, som der ringes til, men det afhænger af din opsætning i Ntab-boksen. Se brugervejledning til NTab-bokse under indkodning af telefonnumre. |
| Hvis jeg har aktiveret min Telebrosvar, vil jeg så stadig kunne ringes op? | Ja, udringning af vækning vil gennembyrde din viderestilling. |
| Jeg har bestilt en vækning, men har efterfølgende annulleret denne, skal jeg stadig betale for vækningen. | Nej, du bliver kun opkrævet for vækningen ved udringningen. |

4. Forretningsgange

4.1. Forretningsgange mellem slutkunde / gensælger / Wholesale

Bestilling af telefonvagt

| Enhed | Type | Hvad gøres |
|-----------|------------------|--|
| Slutkunde | Bestilling | Slutkunden bestiller telefonvagt vha. *55 eller 80 80 05 55 |
| TDC | Udringning | TDC ringer op til slutkunden på bestilt tidspunkt. Der vil maks. blive foretaget 3 udringninger. |
| TDC | Taksttelegrammer | Efter udringning takseres opkaldet og der fremsendes taksttelegram til Dannet. |
| Gensælger | Takseringen | Gensælger modtager taksttelegram og takserer sin slutkunde. |
| TDC | Faktura | TDC fremsender faktura til gensælger. |
| Gensælger | Faktura | Gensælger fremsender faktura til sin slutkunde. |