

Bilag 6: Afhjælpning og håndtering af mangelfuld levering

Dette bilag:

- Udgør bilag 6 til det mellem parterne tiltrådte produkttillæg for Gensalg fastnet
- Erstatte følgende tidligere bilag: Bilag 12. Afhjælpning og håndtering af mangelfuld levering hørende til Standardaftalen for Gensalg fastnet.

Ved mangelfuld levering forstås, at TDC i forbindelse med en installationsordre ikke leverer Ydelsen til den aftalte tid iht. denne aftale punkt 9.5. Ved mangelfuld levering skal Gensælgeren og TDC følge den nedenfor beskrevne proces for afhjælpning. Gensælgeren kan vælge mellem følgende to processer:

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

Processen som beskrevet i hhv. punkt A og B kan anvendes af Gensælgeren inden for 14 kalenderdage fra klarmeldingsdatoen. Herefter er Gensælgeren henvist til at fejlmelde iht. vilkårene om fejlmelding jf. Bilag 5.

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 Gensælgeren ret til kompensation, jf. Aftalens punkt jf. Produkttillæg for Gensalg Fastnet punkt 22.2 samt Standard aftale for Gensalg Fastnet punkt 24.4.

Hvis...	Så...
Ordrer ikke er klarmeldt	Kontaktes TDC Wholesales kundeservice telefonisk eller via wholesale@tdc.dk . Kundeservice aftaler ny tid efter første ledige tid i kalender.
Ordrer er klarmeldt	<p>Indmeldes fejlen i FASIN ved brug af Kan fejlen indmeldes i FASIN på én af følgende fire måder:</p> <p>1) Hvis den klarmeldte forbindelse har en serviceaftale og man ønsker at gøre brug af denne:</p> <p>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.</p> <p>Eller</p> <p>2) Hvis den klarmeldte forbindelse har en Grossist service aftale og man ønsker at gøre brug af denne:</p> <p>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</p>

	<p>fejlsymptom. Fejlservice sikrer at der ageres i henhold til Grossist service aftalen.</p> <p>3) Hvis den klarmeldte forbindelse tilkøbes Straksservice:</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 straksservice.</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 Gensælgeren ikke berettiget til kompensation, jf. Produktillæg for Gensalg Fastnet punkt 22.2 samt Standard aftale for Gensalg Fastnet punkt 24.4.

Hvis...	Så...
Ordrer 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>
Ordrer er klarmeldt	<p>Indmeldes fejlen i FASIN under den konkrete produktgruppe med brug af ledige Ekspresintervaller i booking kalenderen.</p> <p>Ekspres intervaller:</p> <p>kl. 07.30-12:30, 12:30-16:30 eller 7:30-16:30.</p>