



21.07.2020 Versjon 2.0

Spesifikasjon

Feilmelding av Telelosji produkt i Lyse Fiber





Innhold

1. Generelt om feilmelding.....	3
2. Melding om feil på Produkter.....	3
3. Kostnader i forbindelse med feilretting	4

1. Generelt om feilmelding

Kunden skal melde fra om feil på Produktene som nærmere beskrevet i dette bilaget.

Kunden skal også melde fra til Leverandøren dersom Kunden observerer andre feil i Vertsanleggene (typisk forbedringsforslag eller fysiske skader på Vertsanlegget).

2. Melding om feil på Produkter

Dersom Kunden opplever feil på et Produkt, skal Kunden først avklare at feilen ikke er forårsaket av forhold som ligger innenfor Kundens ansvarsområde. Forhold som ligger innenfor Kundens ansvarsområde plikter Kunden selv å håndtere.

Dersom Kunden mener at feilen skyldes forhold som ligger innenfor Leverandørens ansvarsområde, skal Kunden melde fra til Leverandøren.

Feilmeldinger skal alltid i første omgang meldes inn på telefon til Leverandørens kundeservice for bedrift.

Servicetelefon: 51 90 80 90

Åpningstid: Alle dager i året, hele døgnet.

Feilmelding fra Kunden skal inneholde følgende opplysninger:

Kundens navn	
Kontaktperson hos Kunden	Navn telefonnummer og e-postadresse
Produktkategori	Merkes med Telelosji
LFTL-nummeret	(unikt nummer på Kundens innplassering) på det berørte Produktet
Feiltype	Beskrivelse av feilen
Tidspunkt	Når feil oppstod
Annen informasjon	Som kundeservice måtte be om å få

Når feilen er registrert, vil Kunden motta et referansenummer som kvittering på at feilen er lagt inn i feilhåndteringssystemet. Dette nummeret vil benyttes som referanse, og benyttes i videre dialog for håndtering av feilen.

Basert på en slik korrekt innmeldt feilmelding iverksetter Leverandøren feilhåndtering, med tanke på å få korrigert feilen. For feil på Produktet Telelosji Kraft skal slik feilhåndtering bli iverksatt innen to timer fra feilmelding er registrert. For andre Produkter skal feilhåndtering bli iverksatt senest innen neste Virkedag.

Leverandøren forbeholder seg retten til å avvise og lukke feilmeldinger som ikke gir tilstrekkelig informasjon for å iverksette Feilhåndtering.

Kunden plikter å stille til Leverandørens disposisjon tilgjengelig og tilstrekkelig personell for assistanse og samarbeid med Leverandøren for utføring av feilhåndtering.

Partene skal i feilsituasjoner sammen bli enige om hvordan feilen mest hensiktsmessig skal håndteres og korrigeres, basert på Vertsanleggets lokasjon, hvor kritisk det aktuelle Produktet er for Kunden, etc.

3. Kostnader i forbindelse med feilretting

Leverandøren kan kreve betaling fra Kunden for faktiske kostnader ved gjennomført feilhåndtering dersom

- Feilen/feilmeldingen har sitt utspring i forhold som ligger innenfor Kundens ansvarsområde (f.eks. dersom feilen er forårsaket av en feil på Kundens Utstyr eller Kundens personell).
- Feilen for øvrig skyldes forhold utenfor Leverandørens ansvarsområde og kontroll.