

Tillægsvilkår for Udvidet Fejlretning Hverdage 8-19 og Udvidet Fejlretning 2 dage

Juni 2019

Indholdsfortegnelse

Tillægsvilkår for Udvidet Fejlretning Hverdage 8-19 og Udvidet Fejlretning 2 dage

1. Fejlretningsaftalen	4
2. Serviceelementer og definitioner	4
2.1. Fejlretningsperioden, Arbejdstimer og Arbejdsdage:	4
2.2. Reaktionsid:	4
2.3. Fejlafhjælpningstid:	5
2.4. Klassificering af fejl (major eller minor)	5
2.4.1. Major fejl	5
2.4.2. Minor fejl	5
2.5. Næste arbejdsdag (NA):	6
2.6. Indenfor 2 arbejdsdage (2NA):	6
2.7. Tidsintervaller for teknikerbesøg (kundebesøg)	6
2.8. Fejlmeldingstidspunktet	6
2.9. Telefonisk support	6
3. Afgrænsninger	6
3.1. Fejl, som har opsættende virkning	6
3.2. Fejlretning af alvorlige fejl, der omfatter mange kunder	7
3.3. Fejlretning på ikke brofaste øer	7
4. YouSee's adgang til installationsadressen	7
5. YouSee's misligholdelse	7
6. Serviceelementer i aftaler om Udvidet Fejlretning eller Udvidet Fejlretning 2 dage	8
7. Ikrafttrædelse	8

Tillægsvilkår for Udvidet Fejlretning Hverdage 8-19 og Udvidet Fejlretning 2 dage

Juni 2019

1. Fejlretningsaftalen

For aftaler om udvidet fejlretningservice på YouSee's tjenester med fast installation leveret via YouSee's telefonnet (DSL) eller leveret via YouSee's fibernet (herefter fejlretningsaftaler) gælder følgende vilkår i tillæg til Generelle Vilkår for levering og drift af YouSee's tjenester (herefter YouSee's Generelle Vilkår). Ved modstrid mellem vilkårene går disse særskilte vilkår for aftale om YouSee Udvidet Fejlretning eller YouSee Udvidet Fejlretning 2 dage forud.

YouSee afhjælper fejl i egne anlæg og installationer, jf. pkt. 15.A i YouSee's Generelle Vilkår. En fejlretningsaftale indebærer, at YouSee yder udvidet fejlretningservice ved afhjælpning af fejl i YouSee's anlæg og installationer.

YouSee tilbyder følgende fejlretningsaftaler om udvidet fejlretningservice:

- Udvidet Fejlretning Hverdage 8-19
- Udvidet Fejlretning 2 dage

En aftale om Udvidet Fejlretning 2 dage, kan kun indgås som en del af en aftale om Samlefordel, jf. særskilte tillægsvilkår herfor.

I pkt. 6 findes en oversigt over indholdet af og serviceelementer i de to varianter af fejlretningsaftaler.

Det fremgår af YouSee's skriftlige ordrebekræftelse og/eller af en særskilt aftale mellem kunden og YouSee, om kunden har indgået en fejlretningsaftale og i hvilken variant.

En fejlretningsaftale gælder fra aftaleindgåelsestidspunktet og frem. Fejl, som er opstået og anmeldt til YouSee før indgåelsen af fejlretningsaftalen er ikke omfattet af udvidet fejlretningservice.

2. Serviceelementer og definitioner

2.1. Fejlretningsperioden, Arbejdstimer og Arbejdsdage:

Fejlretningsperioden er perioden, hvor YouSee ifølge fejlretningsaftalen som minimum er forpligtet til at udføre fejlretning, og defineres af kombinationen af arbejdstimer og arbejdsdage:

Arbejdstimer er det tidsinterval på døgnet, hvor YouSee ifølge fejlretningsaftalen som minimum er forpligtet til at udføre fejlretning.

Arbejdsdage er de hverdage undtagen lørdage, hvor YouSee ifølge fejlretningsaftalen som minimum er forpligtet til at udføre fejlretning. Arbejdsdage omfatter ikke helligdage. Følgende dage er helligdage: Nytårsdag, Skærtorsdag, Langfredag, Påskedag, 2. Påskedag, Storbededag, 1. maj, Grundlovsdag, Kr. Himmelfartsdag, Pinsedag, 2. Pinsedag, Juleaftensdag, Juledag, 2. Juledag og Nytårsaftensdag.

2.2. Reaktionstid:

Den tid inden for kundens fejlretningsperiode, der maksimalt vil gå, fra kunden anmelder en fejl til YouSee, og indtil YouSee påbegynder fejlahjælpningen.

Ved fejl som anmeldes uden for fejlretningsperioden, starter beregningen af reaktionstiden ved starten af den førstkommande fejlretningsperiode.

Ved fejlretning, som kræver teknikerbesøg på installationsadressen, og som efter kundens ønske udskydes, jf. pkt. 2.7, beregnes reaktionstiden fra starten af teknikerbesøget.

Der differentieres mellem reaktionstid for major fejl og minor fejl, jf. pkt. 6.

2.3. Fejlafhjælpningstid:

Den tid inden for kundens fejlretningsperiode, der maksimalt vil gå, fra kunden anmelder en fejl til YouSee, og indtil YouSee har afhjulpnet fejlen midlertidigt eller fuldstændigt.

Ved fejl som anmeldes uden for fejlretningsperioden, starter beregningen af fejlafhjælpningstiden ved starten af den førstkommande fejlretningsperiode.

Ved fejlretning, som kræver teknikerbesøg på installationsadressen, og som efter kundens ønske udskydes, jf. pkt. 2.7, beregnes fejlafhjælpningstiden fra starten af teknikerbesøget.

Der differentieres mellem fejlafhjælpningstid for major fejl og minor fejl, jf. pkt. 6.

Om fejl, der ikke er omfattet af fejlretningsaftalens fejlretningstider, se pkt. 3.1.

2.4. Klassificering af fejl (major eller minor)

YouSee afgør om en fejl er major eller minor, jf. nedenfor. YouSee kan til hver en tid omklassificere fejlen fra major til minor eller fra minor til major, hvis det i forbindelse med fejlretningen eller i øvrigt viser sig, at fejlen er forkert klassificeret.

2.4.1. Major fejl

Kundens løsning er afbrudt eller kvalitetsmæssigt forringet, så kunden er afskåret fra brug af tjenestens mest basale funktioner, jf. dog pkt. 2.4.2 om kabelfejl, der kræver gravning, og pkt. 3.1 om fejl, der ikke er omfattet af fejlretningsaftalens fejlretningstider.

Major fejl omfatter bl.a.

- Forbindelsen er afbrudt
- Der kan ikke ringes til kundens forbindelse (telefonitjenester)
- Der kan ikke ringes fra kundens forbindelse (telefonitjenester)
- Routerfejl, hvor alle brugere, applikationer eller tjenester er nede

2.4.2. Minor fejl

Mindre fejl, hvor kunden oplever en forringet kvalitet af tjenesten eller en begrænsning i tilgængeligheden af tjenestens funktioner.

Kabelfejl, som kræver gravning, behandles altid som minor fejl, jf. dog pkt. 3.1 om fejl, der ikke er omfattet af fejlretningsaftalens fejlretningstider.

Minor fejl omfatter bl.a.

- Kabelfejl, som kræver gravning, jf. dog pkt. 3.1
- Støj på forbindelsen
- Periodiske udfald

- Hastighedsforringelser
- Pakketab
- Routerfejl, hvor enkelt brugere, applikationer eller tjenester er nede

2.5. Næste arbejdsdag (NA):

Fejlafhjælpning skal være fuldført førstkommende arbejdsdag efter kunden har anmeldt en fejl til YouSee.

2.6. Indenfor 2 arbejdsdage (2NA):

Fejlafhjælpning skal være fuldført anden arbejdsdag efter kunden har anmeldt en fejl til YouSee.

2.7. Tidsintervaller for teknikerbesøg (kundebesøg)

For fejlafhjælpning, som kræver teknikerbesøg på installationsadressen, kan teknikerbesøget aftales inden for kundens fejlrætningsperiode og inden for de tidsintervaller, som er givet for fejlrætningsaftalen, jf. pkt. 6. YouSee er forpligtet til at tilbyde kunden tidsintervaller for teknikerbesøg, som ligger inden for kundens fejlrætningsperiode.

Hvis fejlrætningen, som kræver teknikerbesøg på installationsadressen, efter kundens ønske udskydes til et tidsinterval, som ligger efter udløbet af de reaktionstider, jf. pkt. 2.2, og fejlafhjælpningstider, jf. pkt. 2.3, som gælder for kundens fejlrætningsaftale, starter beregningen af reaktionstiden henholdsvis fejlafhjælpningstiden ved starten af teknikerbesøget.

Om forgæves teknikerbesøg og kundens medvirken med henblik på fejlsøgning, se pkt. 4.

2.8. Fejlmeldingstidspunktet

Det tidspunkt på døgnet, hvor kunden anmelder en fejl til YouSee. YouSee tilbyder mulighed for fejlmelding døgnet rundt, året rundt.

2.9. Telefonisk support

En fejlrætningsaftale giver kunden adgang til at foretage opkald til kundeservice, hotline og regningservice, inden for fejlrætningsperioden, via et særligt telefonnummer, hvor opkald fra kunder med fejlrætningsaftaler prioriteres foran køen.

Kunden kan ved telefonisk henvendelse blandt andet få support til en række tjenester, der normalt kræves særskilt betaling for. Kunden kan ved henvendelse til YouSee få oplyst, hvilke tjenester der ydes support til på disse vilkår.

3. Afgrænsninger

3.1. Fejl, som har opsættende virkning

I visse situationer, kan YouSee ikke fejlrætte som følge af forhold uden for YouSee's kontrol. Disse situationer omfatter bl.a. følgende:

- A. Særlige fysiske forhold, der besværliggør eller umuliggør YouSee's fejlrætning, herunder fx oversvømmelser eller elektromagnetisk støj,
- B. Alvorlige kabelfejl og andre alvorlige fejl i YouSee's anlæg og installationer, som omfatter flere kunder, og hvor det ikke er praktisk muligt at fremskynde fejlafhjælpning f.eks. ved at indsætte flere ressourcer,
- C. Forhold som bevirker et særligt stort tidsforbrug (indhentelse af gravetilladelser, behov for ekspropriation, myndighedskrav om koordinering med andre ledningsejere, forbud fra offentlige myndigheder mv.),
- D. Situationer omfattet af force majeure, jf. pkt. 15.D i YouSee's Generelle Vilkår,

- E. Svigt i leveringer fra YouSee's leverandører,
- F. Fejl, som skyldes produktionsfejl eller lignende i udstyr, hardware og/eller software, og som forekommer i alle produkter af samme produktionsserie, og hvor fejlen derfor eskaleres til YouSee's leverandør.

Sådanne forhold uden for YouSee's kontrol har opsættende virkning i forhold til Fejlretningsaftalens fejlretningsstider.

3.2. Fejlretning af alvorlige fejl, der omfatter mange kunder

Alvorlige fejl i YouSee's anlæg og installationer, som omfatter mange kunder, fejlrettes altid hurtigst muligt og uafbrudt af YouSee, indtil fejlen er afhjulpet.

3.3. Fejlretning på ikke brofaste øer

YouSee tilbyder ikke udvidet fejlretningservice, og der kan ikke tegnes særskilte fejlretningsaftaler for tjenester, der leveres til installationsadresser på øer i Danmark uden fast broforbindelse til Jylland, Fyn, Sjælland eller Bornholm. Hvis sådan særskilt fejlretningsaftale fejlagtigt er indgået, er aftalen ugyldig, og kunden er berettiget til at få tilbagebetalt abonnementsafgiften for fejlretningsaftalen for hele aftaleperioden.

Kunder, som har indgået aftale om Udvidet Fejlretning 2 dage, som en del af en aftale om Samlefordel, er dog ikke berettiget til at få tilbagebetalt eventuel abonnementsafgift for Udvidet Fejlretning 2 dage.

For kunder med installationsadresse på øer i Danmark uden fast broforbindelse til Jylland, Fyn, Sjælland eller Bornholm, som har indgået aftale om Udvidet Fejlretning som en del af en samlet pakke med flere YouSee-produkter – fx kunder med aftale om HomeDuo Secure eller aftale om YouSee Secure til Bredbånd, DSL eller til et pakkeprodukt med samlet levering af bredbånd og andre tjenester (telefoni og/eller tv) – omfatter aftalen om Udvidet Fejlretning alene adgang til telefonisk support, jf. pkt. 2.9. Sådanne kunder er således ikke berettiget til udvidet fejlretning ved afhjælpning af fejl i YouSee's anlæg og installationer.

4. YouSee's adgang til installationsadressen

Kunden skal sikre, at YouSee med henblik på fejlsøgning og fejlretning snarest kan få adgang til anlæg og installationer på installationsadressen, jf. pkt. 15 i YouSee's Generelle Vilkår. Gives der ikke YouSee uhindret adgang på det aftalte tidspunkt, er YouSee berettiget til at fakturere kunden for den forgæves anvendte tid og kørsel. Kunden er forpligtet til i nødvendigt omfang at medvirke med henblik på fejlsøgning og fejlretning i kundens anlæg og installationer på installationsadressen.

Hvis kunden anmelder en fejl, og det viser sig, at der ikke er fejl i YouSee's offentlige telenet eller tjenesten, eller at fejlen ligger i kundens udstyr eller interne net, er kunden forpligtet til at dække YouSee's udgifter til fejlsøgning, jf. pkt. 15 i YouSee's Generelle Vilkår. Ved interne net forstås bl.a. telenet til kundens eget brug på installationsadressen, herunder installationer efter NTP samt installationer med mere end et telestik på installationsadressen, jf. pkt. 5.B i YouSee's Generelle Vilkår.

5. YouSee's misligholdelse

Ved YouSee's misligholdelse af Fejlretningsaftalen gælder pkt. 15 i YouSee's Generelle Vilkår om afslag i abonnementsafgiften, erstatningsansvar og force majeure.

6. Serviceelementer i aftaler om Udvidet Fejlretning eller Udvidet Fejlretning 2 dage

Serviceelementer	Udvidet Fejlretning Hverdage 8-19	Udvidet Fejlretning 2 dage
Fejlretningsperiode/ Arbejdsdage	Man- til fredag ekskl. helligdage	Man- til fredag ekskl. helligdage
Fejlretningsperiode/ Arbejdstimer	8-19	8-19
Reaktionstid Major fejl	1 arbejdstime	1 arbejdstime
Reaktionstid Minor fejl	5 arbejdstimer	5 arbejdstimer
Fejlmelde tidspunkt	00- 24	00- 24
Kundebesøg (Booking intervaller for teknikerbesøg)	4 og 8 timers intervaller	4 og 8 timers intervaller
Fejlafhjælpningstid, Major fejl	11 timer	11 timer
Fejlafhjælpningstid, Minor fejl	Næste arbejdsdag (NA)	Indenfor 2 arbejdsdage (2NA)
Telefonisk support	8-19	8-19

For uddybning og definition af de enkelte serviceelementer se pkt. 2.

7. Ikrafttrædelse

Disse vilkår træder i kraft den 10. juni 2019.

Få mere information på yousee.dk eller 70 70 40 40

Kundeservice

Hverdage	08.00 – 17.30
Fredag	08.00 – 16.30
Weekend og helligdage	Lukket

Teknisk hjælp

Hverdage	08.00 – 20.00
Weekend og helligdage	08.00 – 20.00