



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

Juni 2016

### **1. Fejlretningsaftalen**

For aftaler om udvidet fejlretningsservice 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 fejlretningsservice ved afhjælpning af fejl i YouSee's anlæg og installationer.

YouSee tilbyder følgende fejlretningsaftaler om udvidet fejlretningsservice:

- 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 fejlretningsservice.

### **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. Reaktionsid:**

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

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. Fejlfhjælpningstid:**

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 fejlfhjælpningstiden ved starten af den førstkommande fejlretningsperiode.

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

Der differentieres mellem fejlfhjælpningstid 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 fejlretningsperiode og inden for de tidsintervaller, som er givet for fejlretningsaftalen, jf. pkt. 6. YouSee er forpligtet til at tilbyde kunden tidsintervaller for teknikerbesøg, som ligger inden for kundens fejlretningsperiode.

Hvis fejlretningen, 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 fejlretningsaftale, 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 fejlretningsaftale giver kunden adgang til at foretage opkald til kundeservice, hotline og regningsservice, inden for fejlretningsperioden, via et særligt telefonnummer, hvor opkald fra kunder med fejlretningsaftaler 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 fejlrette 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 fejlretning, 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 fejlretningstider.

### **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 fejlretningsservice, og der kan ikke tegnes særskilte fejlretningssaftaler for tjenester, der leveres til installationsadresser på øer i Danmark uden fast broforbindelse til Jylland, Fyn, Sjælland eller Bornholm. Hvis sådan særskilt fejlretningss aftale fejlagtigt er indgået, er aftalen ugyldig, og kunden er berettiget til at få tilbagebetalt abonnementsafgiften for fejlretningssaftalen 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. Giver 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 Fejlretningssaftalen 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 interval- ler	4 og 8 timers interval- ler
Fejlafhjælpningstid, Major fejl	11 timer	11 timer
Fejlafhjælpningstid, Minor fejl	Næste arbejdsdag (NA)	Indenfor 2 arbejdsdage (2NA)
Telefonisk support	08-19	08-19

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

## 7. Ikrafttrædelse

Disse vilkår træder i kraft den 26. juni 2016.