



Tillægsvilkår for
TDC Udvidet Service
og TDC Udvidet
Service 2 dage



November 2012



TDC

Tillægsvilkår for TDC Udvidet Service og TDC Udvidet Service 2

dage

November 2012

1. Serviceaftalen

For aftaler mellem TDC og privatkunder eller mindre erhvervs-kunder om udvidet fejlretningsservice på TDC's tjenester med fast installation (herefter serviceaftaler) gælder følgende vilkår i tillæg til Generelle Vilkår for levering og drift af TDC's tjenester, Privatkunder og mindre erhvervs-kunder (herefter TDC's Generelle Vilkår). Ved modstrid mellem vilkårene går disse særskilte vilkår for aftale om TDC Udvidet Service eller TDC Udvidet Service 2 dage forud.

TDC afhjælper fejl i egne anlæg og installationer, jf. pkt. 15.A i TDC's Generelle Vilkår.

En serviceaftale indebærer, at TDC yder udvidet fejlretningsservice ved afhjælpning af fejl i TDC's anlæg og installationer.

TDC tilbyder følgende serviceaftaler om udvidet fejlretningsservice:

- TDC Udvidet Service
- TDC Udvidet Service 2 dage

En aftale om TDC Udvidet Service 2 dage, kan kun indgås som en del af en aftale om TDC Samlefordele, jf. særskilte tillægsvilkår herfor.

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

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

En serviceaftale gælder fra aftaleindgåelsestidspunktet og frem. Fejl, som er opstået og anmeldt til TDC før indgåelsen af aftalen er ikke omfattet af service udvidet fejlretningsservice.

2. Serviceelementer og definitioner

2.1 Serviceperioden, Arbejdstimer og Arbejdsdage:

Serviceperioden er perioden, hvor TDC ifølge serviceaftalen som minimum er forpligtet til at udføre fejlretning, og defineres af kombinationen af arbejdstimer og arbejdsdage:

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

Arbejdsdage er de hverdage undtagen lørdage, hvor TDC ifølge serviceaftalen som minimum er forpligtet

til at udføre fejlretning. Arbejdsdage omfatter ikke helligdage. Følgende dage er helligdage: Nytårsdag, Skærtorsdag, Langfredag, Påskedag, 2. Påskedag, Storbenedag, 1. maj, Grundlovsdag, Kr. Himmelfartsdag, Pinsedag, 2. Pinsedag, Juleaftensdag, Juledag, 2. Juledag og Nytårsaftensdag.

2.2 Reaktionstid:

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

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

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 serviceperiode, der maksimalt vil gå, fra kunden anmelder en fejl til TDC, og indtil TDC har afhjulpet fejlen midlertidigt eller fuldstændigt.

Ved fejl som anmeldes uden for serviceperioden, starter beregningen af fejlfhjælpningstiden ved starten af den førstkommande serviceperiode.

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 serviceaftalens fejlretningstider, se pkt. 3.1.

2.4 Klassificering af fejl (major eller minor)

TDC afgør om en fejl er major eller minor, jf. nedenfor. TDC 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 serviceaftalens 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 serviceaftalens 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 TDC.

2.6. Indenfor 2 arbejdsdage (2NA):

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

2.7. Tidsintervaller for teknikerbesøg (kundebesøg)

Fejlafhjælpning, som kræver teknikerbesøg på installationsadressen, kan bookes inden for kundens serviceperiode og inden for de tidsintervaller, som er givet for serviceaftalen, jf. pkt. 6. TDC er forpligtet til at tilbyde kunden tidsintervaller for teknikerbesøg, som ligger inden for kundens serviceperiode.

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 serviceaftale, 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 TDC. TDC tilbyder mulighed for fejlmelding døgnet rundt, året rundt.

2.9. Telefonisk support

En serviceaftale giver kunden adgang til at foretage opkald til kundeservice, hotline og regningservice, indenfor serviceperioden, via et særligt telefonnummer, hvor opkald fra kunder med serviceaftaler 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 TDC få oplyst, hvilke tjenester der ydes support til på disse vilkår.

3. Afgrænsninger

3.1. Fejl, som har opsættende virkning

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

- A. Særlige fysiske forhold, der besværliggør eller umuliggør TDC's fejlretning, herunder fx oversvømmelser eller elektromagnetisk støj,
- B. Alvorlige kabelfejl og andre alvorlige fejl i TDC'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 TDC's Generelle Vilkår,
- E. Svigt i leveringer fra TDC'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 TDC's leverandør.

Sådanne forhold uden for TDC's kontrol har opsættende virkning i forhold til Serviceaftalens fejlretningstider.

3.2. Fejlretning af alvorlige fejl, der omfatter mange kunder

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

3.3. Service på ikke brofaste øer

TDC tilbyder ikke udvidet fejlretningsservice, og der kan ikke tegnes særskilte serviceaftaler for tjenester, der leveres til installationsadresser på øer i Danmark uden fast broforbindelse til Jylland, Fyn, Sjælland eller Bornholm.

Hvis sådan særskilt serviceaftale fejlagtigt er indgået, er aftalen ugyldig, og kunden er berettiget til at få tilbagebetalt abonnementsafgiften for serviceaftalen for hele aftaleperioden.

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

For kunder med installationsadresse på øer i Danmark uden fast broforbindelse til Jylland, Fyn, Sjælland eller Bornholm, som har indgået aftale om TDC Udvidet service som en del af en samlet pakke med flere TDC-produkter - fx kunder med aftale om TDC HomeDuo Secure eller aftale om TDC Secure til TDC Bredbånd eller TDC HomeTrio - omfatter aftalen om TDC Udvidet Service alene adgang til telefonisk support, jf. pkt. 2.9. Sådanne kunder er således ikke berettiget til udvidet fejlretningsservice ved afhjælpning af fejl i TDC's anlæg og installationer.

4. TDC's adgang til installationsadressen

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

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

5. TDC's misligholdelse

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

6. Serviceelementer i aftaler om TDC Udvidet Service eller TDC Udvidet Service 2 dage

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

7. Ikrafttrædelse

Disse vilkår træder i kraft den 26. november 2012.

Serviceelementer	TDC Udvidet Service (Hverdage 8-19)	TDC Udvidet Service 2 dage
Serviceperiode/Arbejdsdage	Mandag til fredag ekskl. helligdage	Mandag til fredag ekskl. helligdage
Serviceperiode/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

Kontakt os

Har du spørgsmål, kan du ringe gratis til vores kundeservice. Du kan selvfølgelig også købe vores produkter – gå på tdc.dk, ring til vores kundeservice eller besøg din nærmeste TDC Butik.

Kundeservice 70 70 30 30

Kundeservice, web: www.tdc.dk

TDC A/S
Teglholmsgade 3
0900 København C

