

***Vilkår for  
Garantert Feilretting***

## Vilkår Garantert Feilretting

### 1. Garantert Feilretting

Garantert Feilretting utgjør et ekstra servicetilbud som gir prioritet i feilsituasjoner utover den grunnservice som gjelder for selve basistjenesten. Produktet sikrer at brudd og alvorlige feil som meldes innenfor avtalt dekningsperiode skal prioriteres og rettes innen avtalt feilrettingstid.

Telenor skal begynne feilretting så snart som mulig etter kundens rekvirering av feilrettingsarbeid:

- Feilrettingstid er tiden fra en feil er meldt Telenors feilmottak, til feilen er rettet, og tilbakemelding er gitt kunden.
- Feilrettingsarbeid skal være fullført innen avtalt feilrettingstid.
- Feilretting skal pågå kontinuerlig inntil feilen er rettet eller avdekket til å ikke være på Telenors side av grensesnitt for Telenors nett.
- Feilrettingsarbeid skal utføres på de linjer/samband som dekkes av avtalen.

Telenor garanterer at feilrettingsarbeidet skal være fullført innen avtalt feilrettingstid, med mindre dette hindres av forhold som er utenfor Telenors kontroll eller skyldes force majeure. Ved omfattende ødeleggelser eller feil og tidkrevende arbeid som kan medføre overtredelse av garantert Feilrettingstid innenfor Dekningsperioden, skal kunden varsles umiddelbart, problemet beskrives og estimert feilrettingstid oppgis.

Produktet bestilles på eget bestillingsskjema.

### 2. Rettetider

Garantert Feilretting leveres med opsjon på 3 eller 5 timers feilrettingstid. Kunden velger dette ved bestilling av tjenesten.

Dekningsperiode:

- Virkedager fra kl. 07.00 til kl. 17.00
- Virkedager fra kl. 07.00 til kl. 20.00
- Alle dager døgnet rundt (inkludert helligdager)

For feil meldt utenfor dekningsperioden skal feilretting startes kl. 07.00 den etterfølgende virkedag.

### 3. Geografiske begrensninger

Dekningsperiode og feilrettingstid som kan tilbys varierer avhengig av hvilken kommune hvor tjenesten skal leveres. Gjeldende dekningsperiode og feilrettingstid er definert i «Dekningskart for Garantert Feilretting» som ligger tilgjengelig på [www.jara.no](http://www.jara.no).

### 4. Andre produktspesifikke forhold

For produktene Digital MultiAksess leveres "Garantert Feilretting MultiAksess" på minimum én hovedaksess + minimum 2 underaksesser. Utvidelse etter bestilling av tjenesten kan skje med ett og ett samband.

Garantert Feilretting leveres ikke på Mørk Fiber.

### 5. Kompensasjon ved ikke avholdt rettetider

Kompensasjon kan kreves dersom avtalt Feilrettingstid ikke blir overholdt og kan maksimalt utgjøre årsprisen (12 måneder) for tjenesten Garantert Feilretting for den aktuelle tilknytning.

Nedenstående tabell viser kompensasjonens størrelse for tidsforbruk ved retting utover avtalt rettetid, i form av antall måneder pr timeintervall.

## Vilkår Garantert Feilretting

<i>Tidsforbruk utover avtalt tid:</i>	<i>Kompensasjonsutbetaling (x månedspris for Garantert Feilretting):</i>
0-3 timer	3
3-6 timer	6
> 6 timer	9
Maksimal kompensasjon pr. kalenderår (ved flere enn ett brudd på rettetid)	12

Kompensasjonen som utbetales utgjør antall måneder ganger månedspris for aktuelt produkt med tjenesten Garantert Feilretting.

**6. Prisendringer**

Ved prisendring skal Telenor varsle kunden minst 2 måneder i forveien.

**7. Planlagt arbeid i nettet**

Vilkårene for Garantert Feilretting gjelder ikke for brudd på tilknytningen som skyldes planlagt arbeid i nettet og som kunden i forkant er varslet om.