

VEDLEGG 2: ANDRELINJE KUNDESERVICE

1 Omfang og innmelding av feil

Telenor Norge skal stille andrelinje kundestøtte til rådighet for Tjenesteleverandøren.

Alle feilmeldinger fra Tjenesteleverandøren, for eksempel knyttet til feil i Telenor Norges Nett eller problemer med Tjenestene, skal meldes i et elektronisk feilmeldingsskjema på BMO webverktøy eller det verktøyet Telenor Norge til enhver tid gir anvisning på, til Telenor Norge, som behandler og besvarer meldingen. Slik innmelding kan foretas alle dager, 24 timer i døgnet.

Kritiske feil, definert som feil som rammer flere sluttbrukere innen samme bedrift, og feil som rammer kritiske enkeltabonnement, som vakttelefon for lege, politi og brannvesen, kan dessuten meldes til Telenor Norges vakttelefon hele døgnet alle Dager.

2 Behandlingstid

Telenor Norge behandler ordinære henvendelser innenfor normal åpningstid, som med mindre annet er avtalt er mandag til fredag kl. 0800–1600, med unntak for offisielle høytidsdager. Telenor Norge vil utover normal åpningstid behandle kritiske feil, forutsatt at de er meldt inn over Telenor Norges vakttelefon.