



## Högre servicenivåer och snabbare hjälp

Att vara kund hos Telenor ska vara enkelt – du ska kunna lägga mindre tid på problem och mer tid på att använda våra tjänster. Nedan listas några av fördelarna och förmånerna med att välja bredband från Telenor.

### Tillgänglighet

Med ett bredband från Telenor garanterar vi en bra tillgänglighet. Vår tillgänglighet är mätt på 99,9% per månad, och om vi inte uppfyller tillgängligheten har den som använder tjänsten rätt till kompensation.

För att säkerställa uppkopplingen har vi bemannad kundservice dygnet runt som övervakar näten.

### Dedikerad kontaktperson

För att möjliggöra en snabbare service för våra kunder har alla kunder en

utsedd kontaktperson som besvarar frågor gällande tjänst, avtal och priser.

### Säkerhet i fokus

I vårt bredband ingår vårt säkerhetspaket "Surfa Säkert". Paketet består av två delar – dels en försäkring vid id-stöld och nätkränkning, dels ett uppdaterat säkerhetsprogram till dator, surfplatta och mobil.

I routern som Telenor tillhandahåller inkluderas även en brandvägg med fria säkerhetsuppdateringar och vår tjänst Föräldrarkoll som hjälper dig styra tillgängligheten i just ditt nätverk.

### En kundservice och support för fastighetsägare

Som fastighetsägare har du en egen ingång till vår kundservice som är specialiserad på frågor från just dig som fastighetsägare.

Vi har gjort en storsatsning på vår kundupplevelse för att vi ska kunna erbjuda våra kunder den bästa möjliga servicen och driver därför den huvudsakliga delen av vår kundservice från vårt egna kontor.

På så sätt kan vi erbjuda en närmare kontakt samt en snabbare svarstid, både på telefon och via mejl.

Du kan även hitta mer information på vår hemsida, <https://www.telenor.se/fastighetsagare/>.

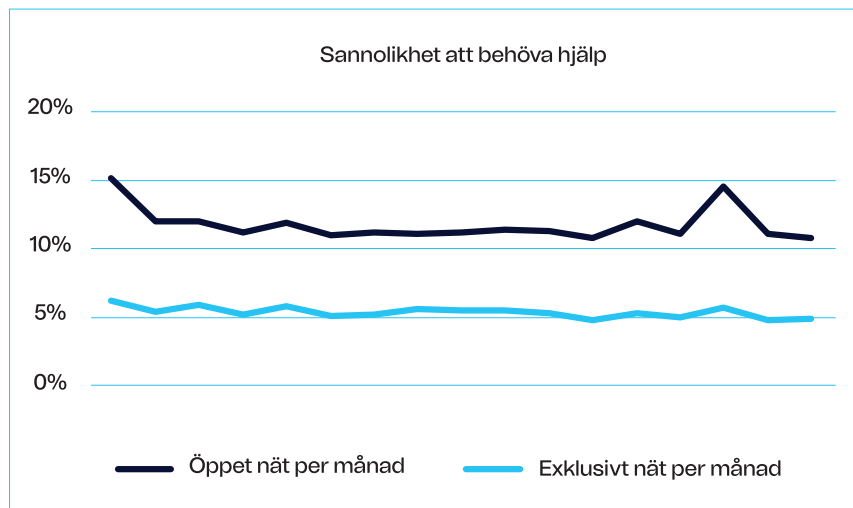
### Snabbare service i Exklusiva Nät

Exklusivt nät innebär att det enbart är vi som levererar tjänster i nätet. Det betyder att vi tar ett större ansvar än i ett nät där flera aktörer behöver samsas (öppet nät). Till det kan vi erbjuda dig ett förmånligt Serviceavtal där vi dessutom tar ansvar för ditt fastighets- och

lägenhetsnät. Du får ett snabbare nät och snabbare service.

### Slipp telefonköer

Det är dubbelt så vanligt med kundtjänstärenden i Öppna Nät jämfört med Exklusiva Nät. Dessutom tar det längre tid att lösa problem som uppstår i Öppna Nät. Siffrorna bredvid kommer från våra egna inkommande kundtjänstärenden i de olika näten och är baserat på närmare en miljon ärenden som mätts under ett års tid.



## Detaljerad information om Tillgänglighetsgarantin

### Tillgängligheten

Hur mäts tillgängligheten? Den mäts från den så kallade avlämningspunkten som utgörs av en port i den nätverksanslutning som är placerad i fastigheten på den aktuella adressen.

Tillgängligheten mäts dygnet runt, med undantag av den tid som ingår i servicefönstret som är föranmält av Telenor i skälig tid. Den mäts dessutom inte heller under avbrott som kund själv råkat orsaka eller vid ett strömavbrott.

Ett avbrott räknas från den tidpunkt då kund anmält felet tills dess att Telenor åtgärdat felet.

### Vad händer vid en nät driftstörning?

En nät driftstörning innebär att en switch

eller anslutning slutar att fungera. I dessa fall skickas ett larm till Telenor NOC som upptäcker störningen och skickar dit fälttekniker.

Vi har en max åtgärds tid från det att NOC fått larm till att teknikerna är på plats på 10 timmar, alla dagar 8–22. Den förutsättning som krävs för att åtgärds tiden ska hållas är att Telenor har tillträde till utrymmet där switchen står.

### Driftstörningsinformation

Vi jobbar ständigt med att underhålla och förbättra näten. Eftersom underhållet kan komma att påverka dina bredbandstjänster förläggs arbetet i möjligaste mån nattetid, i servicefönster mellan 00.00 och 06.00.

### Reduktion av månadsavgift

I de fall där Telenor har orsakat problem kan kunden erhålla en reduktion av sin månadsavgift på nästkommande faktura för den tid som hen varit utan tjänsten.

Kunden kan begära en reduktion enligt de fastställda reduktionsnivåerna nedan. Endast den som betalar månadsavgiften för den berörda tjänsten vid tiden för avbrottet kan erhålla reduktionen, d.v.s. om tjänsten betalas av bostadsrättsföreningen via ett gruppslutningsavtal, tillfaller kompensationen bostadsrättsföreningen.

Kompensationsnivåer	Tillgänglighet/Kalendermånad	Ackumulerad nertid	Reduktionsnivå
Fungerande tjänst	100%–99,9%	1 tim	Ingen reduktion
Nivå 1	99,8%–90%	2–60 tim	25% av månadsavgiften
Nivå 2	90,9%–80%	61–122 tim	50% av månadsavgiften
Nivå 3	< 80%	< 122 tim	Ingen månadsavgift

### Krav mot kund för att angivna ersättningsnivåer ska gälla

- Att felet kan härledas till Telenor.
- Att kunden anmäler felet till kundservice eller att felet på annat vis uppmärksammas av Telenor, exempelvis vid en rapporterad driftstörning.
- Säkerställer tillträde till den lokal/utrymme där Telenor har sin utrustning.
- Säkerställer att de åtagande angivna i kundens avtal uppfylls, såsom ström till utrustning.
- Vara tillgänglig vid felavhjälpningsstillfället.