

Tillægsbetingelser for TPX Fejlretning SLA

August 2019

1. Tillægsaftalen

Disse tillægsbetingelser gælder for Telias TPX Fejlretning SLA, som er en ekstra service til Telias Touchpoint Experience (TPX) løsning. Tillægsbetingelserne er et tillæg til de generelle betingelser for Telia Danmarks telefonitjenester (erhverv). Ved modstrid går disse tillægsbetingelser forud for de generelle betingelser.

2. Generelt om TPX Fejlretnings SLA

Servicen er en løsning hvis formål er at tilbyde fejlretning til Kunder på deres Touchpoint Experience (TPX) løsning. Ved fejlmelding visiteres Kunden i Kundeservice hvorefter sagen overgår til Market Experts.

Kunden kan have én af tre TPX Fejlretnings SLA'er tilknyttet Touchpoint Experience (TPX) løsningen:

- TPX Fejlretning Basic SLA (inkluderet som standard)
- TPX Fejlretning Plus SLA (tilkøb)
- TPX Fejlretning Unlimited SLA (tilkøb)

Har Kunden ikke en TPX Fejlretnings SLA, kan fejlretning tilkøbes til en af Telia bestemt timepris.

3. Bindingsperiode og opsigelse

En aftale om TPX Fejlretning SLA er uopsigelig i 3 måneder hvorefter den kan opsiges af Kunden med en måneds varsel. Aftalen kan ikke opsiges indenfor de 3 måneder.

En opsigelse fra Kundens side skal sendes skriftligt til Telia fra den af Kunden tilknyttede kontaktperson.