

**Service och underhåll**

- a) Tele2Vision åtar sig att, själv eller via anlita underentreprenör hålla nät efter ÖP (överlämningspunkt) i funktionsdugligt skick under förutsättning att åverkan eller ingrepp ej obehörigen skett.
- b) Under punkten a) angivet åtagande från Tele2Vision förutsätter att Tele2Vision efter ÖP har installerat Distributions- och Fastighetsnät alternativt upgraderat sådant nät samt att Tele2Vision, eller av Tele2Vision anlita underentreprenör, handhaft service och underhåll fr o m installationen av sådana nät.

Fastighetsägaren är medveten om att endast service och underhåll av Fastighetsnätet fram till och med antennuttaget ingår i avtalet samt att fel orsakat av Abonnent eller i av Abonnent ansluten utrustning ej ingår i åtagandet.

- c) Tele2Visions åtagande enligt punkt a) ovan innebär att Tele2Vision skall utöva felavhjälpande service av nät efter ÖP, dvs utföra nödvändiga reparationer och justeringar.

Felanmälan görs på telefonnummer 0200-225500

- d) Tele2Vision skall utföra felavhjälpande service dagligen mellan kl. 08:00 och 24:00 under förutsättning att felanmälan har kommit Tele2Vision tillhanda före kl. 20.00 samma dag. Felanmälan kan göras måndag-fredag mellan kl. 09.00 och 21.00 samt helger och helgdagar mellan kl. 10.00 och 18.00. Vardag efter kl. 17.00 samt lördagar, söndagar och helgdagar begränsas felavhjälpande service till avbrott på samtliga kanaler eller vid avbrott på någon av kanalerna SVT 1, SVT 2, TV 4 och s k Premiumkanaler (filmkanaler), dataöverföringar eller internetöverföringar, som drabbar mer än 30 hushåll i ett nät.

Vid felanmälan från enskilt hushåll som innebär kundbesök, skall tidsbokning med kund ske via telefon. Vid uteblivet svar från kunden efter två försök på dagtid och ett på kvällstid, skall ett besökskort lämnas eller skickas till kunden. Meddelande till telefonsvarare/mobilsvaret eller fax jämställs med besökskort.

- e) Tele2Visions åtagande enligt punkt a) förutsätter att ingrepp i Fastighetsägarens nät endast utförts av Tele2Vision eller av Tele2Vision anlita underentreprenör. Om fel orsakas på grund av ingrepp av Fastighetsägaren eller annan skall alla kostnader, som Tele2Vision får vidkännas på grund härav, ersättas av Fastighetsägaren.
- f) Utöver denna bilaga hänvisas till *Bilaga 6* .