

Support/Allmänna villkor

2015-04-10

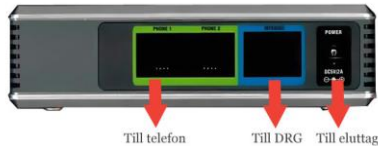
| | |
|---|---|
| Telefoni hemma..... | 2 |
| Hur installerar man QuickNets telefonbox? | 2 |
| Vid problem eller dålig ljudkvalité | 2 |
| Specad telefonräkning | 2 |
| Bindningstid/Uppsägning | 2 |
| Sekretess och Force Majeure | 3 |

Telefoni hemma

Hur installerar man QuickNets telefonbox?

1.

Koppla in boxen enligt bilden nedan. Boxen ska kopplas in i port 1-4 i din DRG (vit låda på väggen).



2.

När lampan Phone 1 lyser så är boxen inloggad, det är nu klart att ringa.



Skulle lampan inte tändas har något blivit fel, kontakta vår support.

Vid problem eller dålig ljudkvalité

Om du har minsta problem med din telefonservice är det viktigt att du berättar det för oss.

Vi vill att du ska ha perfekt kvalité men måste få reda på om du har problem. Annars kan vi inte hjälpa till.

Vår telefonväxel har sedan starten 2002 utvecklats till en så pass hög kvalité att felanmälningarna numera till mer än 99% beror på störningar i bredbandsnätet.

Vi har därför byggt upp en stor kompetens kring att identifiera och ta bort störningar i bredbandsnätet.

Givetvis kan du alltid prova att starta om telefonen som har problem men vänta inte för länge med att göra en felanmälan.

Specad telefonräkning

Vi vill förstås att du ska ha full koll på dina telefonkostnader. Däremot tror vi inte att du har nytta av att varje månad få en lista på alla samtal som ringts. Dessutom är det inte heller bra för miljön att skriva ut all denna information varje månad.

Vi har istället skapat en sida där du kan få ut samtalsinformationen. När du vill och enligt vilket tidsintervall du vill.

Sidan heter kontoret.quicknet.se.

Bindningstid/Uppsägning

Vi fakturerar våra telefonabonnemang kvartalsvis i förskott.

Fakturan kommer ca 25 dagar innan den nya perioden börjar gälla.

Vi har en kalendermånads uppsägningstid för alla våra QuickNet hemma tjänster.

Uppsägningen behöver vara skriftligen via E-post, fax eller brev. Detta är för att vi vill förhindra eventuella missförstånd.

Sekretess och Force Majeure

Sekretess är mycket viktigt för QuickNet och för de tjänster vi säljer. Vi har därför sekretessavtal skrivna med all nuvarande och före detta personal.

QuickNet lämnar aldrig ut uppgifter om våra kunder och vi följer noggrant gällande lagar om företagshemligheter.

Om polisen kontaktar QuickNet gällande ev. brottsmisstankar lämnar vi ut de uppgifter som polisen begär men aldrig mer än vad som behövs enligt deras förfrågan.

Om man vill veta mer om QuickNets sekretess eller om man har frågor kring ev. Internetbrott kan man vända sig till företagets VD som i dessa frågor nås på adressen abuse@quicknet.se.

Om QuickNet drabbas av en omständighet som man rimligen ej kunnat förutse eller råda över (Force Majeure) tar QuickNet ej något ekonomiskt ansvar för denna händelse.