

Kundtjänst/Allmänna villkor

2019-02-11

Hyra Wifi-router	2
Allmänt	2
Vad ingår i tjänsten?	2
Hur mycket kostar tjänsten?.....	2
Router med Wifi	2
Vid problem med routern	2
Om vår kundtjänst.....	2
Att göra en felanmälan.....	2
Bindningstid/Uppsägning	3
Om man INTE återlämnar QuickNets utrustning.....	3
Sekretess och Force Majeure	3

Hyra Wifi-router

Allmänt

Att köpa en Wifi-router är enkelt.

Att sedan förstå sig på alla hundratals inställningar är inte lika enkelt.

I de flesta fall kan man nå en medelmåttig kvalitet på sin Internetanslutning helt utan att förstå alla dessa inställningar men vi har märkt att "medelmåttig kvalitet" inte längre duger.

Vi har därför valt att utveckla en tjänst där vi delar med oss av våra experters routing-kunskaper.

Vad ingår i tjänsten?

- Du kommer till vårt kontor och hämtar ut en Wifi-router.
 - Vi kan även skicka den med posten.
- Du kopplar in routern hemma.
- Vi styr routern ifrån vårt kontor och ser till att den alltid är optimalt inställd.
- Om du vill ha hjälp med öppning av portar eller kvalitén på Internet kontaktar du oss på telefon så går vi direkt in i routern och ställer in den.
- Om routern går sönder är det bara att komma till vårt kontor och hämta ut en ny, färdiginställd router.
- Om du inte längre vill abonnera på tjänsten lämnar du bara tillbaka routern till oss.

Hur mycket kostar tjänsten?

Vi har valt att hyra ut utrustning med mycket hög driftsäkerhet. Det är bra för både oss och Dig.

Router med Wifi

- Ingen startavgift
- 85 kr/månad inkl. moms.
- Ingen bindningstid

Vid problem med routern

Routrar går tyvärr sönder lite då och då. Särskilt på sommaren då åskan går. Då är det bara att komma till vårt kontor och byta den mot en ny. Kostnadsfritt.

Ett annat problem kan förstås vara att routern är felaktigt inställd. Då är det bara att ringa vår kundtjänst så fixar vi till inställningarna direkt. Kostnadsfritt.

Om vår kundtjänst

QuickNets kundtjänst är bemannad alla vardagar mellan 07:30 och 18:00. Telefonnummer dit är 021-338 00 00.

Ring oss hellre en gång för mycket än en gång för lite. Vi har alltid tid att hjälpa till. Dessutom är det kul att få höra av dig.

Att göra en felanmälan

Dessa rutiner skiljer sig helt ifrån våra företagsabonnemang. Rutinerna för företagsabonnemang hittar du under kategorin Bredband företag.

QuickNets kundtjänst är bemannad alla vardagar mellan 07:30 och 18:00. Telefonnummer dit är 021-338 00 00.

Dit ska du ringa och göra din felanmälan. Du kan även maila oss på support@quicknethemma.se

Vi prioriterar alltid felanmälningarna med syftet att minimera våra kunders lidande då vi vet hur jobbigt det är att vara utan Internet. Målet är att ingen ska behöva vänta längre än 24 timmar på hjälp.

Under helger är vår kundtjänst stängd.

Bindningstid/Uppsägning

Vi fakturerar våra tjänster månadsvis eller kvartalsvis i förskott. Du väljer.

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 eller brev. Detta är för att vi vill förhindra eventuella missförstånd.

Om man INTE återlämnar QuickNets utrustning

Vår utrustning är byggd för att hanteras av specialister. Du har därför ingen nytta av routern efter att du sagt upp tjänsten.

Vårt låga månadspris bygger på att återlämnad utrustning rensas på inställningar och tvättas för att sedan skickas ut till nästa kund.

Om vi efter 3 veckor ifrån tjänstens upphörande inte återfått routern fakturerar vi följande belopp som ersättning för borttappad router:

Borttappad Wifi-router

- 695 kr inkl. moms

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.