

Načela Brige o korisnicima

1. OPĆENITO

- 1.1 Zahtjevatelj pristupa će pružati usluge brige o korisnicima Roaming korisnicima Zahtjevatelja pristupa. Zahtjevatelj pristupa će osigurati da Roaming korisnici Zahtjevatelja pristupa kontaktiraju Zahtjevatelja pristupa za bilo koje usluge brige o korisnicima. Za izbjegavanje moguće sumnje, Tele2 neće pružati nikakve usluge brige o korisnicima Roaming korisnicima Zahtjevatelja pristupa.

2. UPITI O NAPLATI I OBRAČUNU

- 2.1 Služba za korisnike Zahtjevatelja pristupa će rješavati sve upite o obračunu i naplati koje upute Roaming korisnici Zahtjevatelja pristupa.

3. GREŠKE U RADU MREŽE

- 3.1 U slučaju uočenih grešaka u radu mreže za vrijeme korištenja Područja pokrivenosti će Roaming korisnici Zahtjevatelja pristupa kontaktirati službu za korisnike Zahtjevatelja pristupa.
- 3.2 U slučaju da Zahtjevatelj pristupa ima upit u vezi s potencijalnim greškama će Zahtjevatelj pristupa postupati kako je definirano u Aneksu 9.

4. IZGUBLJENA/UKRADENA SIM KARTICA

- 4.1 U slučaju da je SIM kartica iz dodijeljene serije IMSI brojeva iz Tele2 izgubljena ili ukradena Roaming korisnici Zahtjevatelja pristupa kontaktiraju službu za korisnike Zahtjevatelja pristupa.

5. IZGUBLJENA/UKRADENA ILI NEISPRAVNA MOBILNA OPREMA

- 5.1 U slučaju da je mobilna oprema izgubljena, ukradena ili neispravna, Roaming korisnici Zahtjevatelja pristupa će biti zamoljeni da kontaktiraju službu za korisnike Zahtjevatelja pristupa.

6. SLUŽBA DRUGOSTUPANJSKE ESKALACIJE

- 6.1 Tele2 će osigurati eskalacijsku službu druge razine za tehničke upite druge razine podrške Zahtjevatelja pristupa kako je definirano u Aneksu 9.