

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, Telemach 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 postupiti 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 Telemach 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 Telemach će osigurati eskalacijsku službu druge razine za tehničke upite druge razine podrške Zahtjevatelja pristupa kako je definirano u Aneksu 9.