

Ugovor o razini usluge

1. Razina izvedbe

1.1 Kvaliteta Telemach usluga koju iskuse Roaming korisnici Zahtjevatelja pristupa se ne smije razlikovati značajno od kvalitete roaming usluga koju Telemach pruža svojim vlastitim pretplatnicima, Roaming korisnicima drugih pružatelja usluga ili MNVO-a (nema diskriminacije), uzimajući u obzir različita tehnička rješenja koja se koriste pri pružanju usluga Roaming korisnicima Zahtjevatelja pristupa i Telemach Roaming korisnicima s iznimkom bilo kojih prioriteta koje zahtijevaju zakonodavne vlasti.

1.2 Razina izvedbe za Veleprodajne usluge pristupa roamingu ovisi, između ostalog, o radu drugih operatera.

1.3 Kvaliteta Telemach Veleprodajnih usluga pristupa roamingu se ne smije razlikovati značajno od kvalitete roaming usluga koju Telemach pruža svojim vlastitim pretplatnicima, Roaming korisnicima drugih pružatelja usluga ili MVNO-a (nema diskriminacije), uzimajući u obzir različita tehnička rješenja koja se koriste pri pružanju usluga Roaming korisnicima Zahtjevatelja pristupa i Telemach Roaming korisnicima s iznimkom bilo kojih prioriteta koje zahtijevaju zakonodavne vlasti.

1.4 Razina izvedbe za Veleprodajne usluge pristupa ovisi, između ostalog, o radu drugih operatera.

2. Jamstva za razinu usluge

2.1 Ako Telemach otkrije da se razina izvedbe razlikuje između Roaming korisnika Zahtjevatelja pristupa i vlastitih maloprodajnih usluga ili roaming usluga koje se pružaju Roaming korisnicima drugih Pružatelja usluge ili MVNO-a, a greška je kod Telemach, Telemach će bez odlaganja ispraviti nedostatak.

2.2 Ako Zahtjevatelj pristupa može iznijeti dokaze da je razina usluge koju su iskusili Roaming korisnici Zahtjevatelja pristupa značajno niža od one koju imaju Telemach pretplatnici ili Roaming korisnici drugih Pružatelja usluga ili MVNO-a, Zahtjevatelj pristupa će kontaktirati Telemach i obavijestiti ga o nedostatku ekvivalencije.

2.3 Telemach će, nakon što primi obavijest o primijećenoj razlici u razini rada kao što je navedeno u točki 2.2. gore, provesti istragu kako bi se utvrdilo postoji li nerazmjer i pokušati otkriti razlog greške.

2.4 Ako se kvar otkrije tijekom istrage, koja je spomenuta gore u stavku 2.3., a krivnja je u sklopu nadzora Telemach, Telemach će bez odlaganja osigurati da iskustvo Roaming korisnika Zahtjevatelja pristupa bude ponovo izjednačen s razinom koja je pružena Telemach vlastitim pretplatnicima ili Roaming korisnicima drugih Pružatelja usluga ili MVNO-a.