

3Premium Support

Tjänstespecifika villkor

Uttryck i dessa villkor har samma innebörd som i Tres allmänna villkor Företag om inte annat anges. Tre reserverar sig för eventuella tryckfel.

Produktöversikt

3Premium Support är en tilläggstjänst som ger ditt företag personlig support och proaktiv service. Ni får tillgång till ett specialistteam och en personlig kontaktperson för alla era servicefrågor på svenska och engelska.

Följande tjänster ingår i 3Premium Support: specialistteam och en personlig kontaktperson för alla servicefrågor kopplat till ert avtal, öppet helgfria vardagar kl 8-17, digital onboarding vid drift, projektledning för växelimplementation, två digitala uppföljningsmöten per år.

Villkor

Support ges till Kunds firmatecknare eller utsedda administratörer med fullmakt (max tio st.), Kunds övriga användare hänvisas till Tres ordinarie företagskundservice. Personlig kontaktperson utses av Tre. Inkommande samtal besvaras 80% inom 20 sekunder under öppettider, helgfria vardagar kl 8-17, för övriga kontaktvägar sker första återkoppling till Kund inom tolv arbetstimmar. Ärenden och support kan komma att hanteras av samtliga medarbetare i 3Premium Supportteam, vid behov kan ordinarie företagskundservice komma att hantera inkommande samtal. Vid implementation till Tre ska digital onboarding bokas tillsammans med Tre minst två veckor i förväg. Projektledning vid växelimplementation bokas i överenskommelse med Tre. Kund ges möjlighet till två digitala möten per år med kontaktperson som bokas i överenskommelse med Tre.

Vid köp av Tjänsten i samband med tecknande av eller Avrop under befintligt Ramavtal gäller bindningstid för Tjänsten under Ramavtalets Avtalstid.

