

Störungsmeldung



Kundennummer: _____

Name: _____

Vorname: _____

Hiermit beauftrage ich SolNet (BSE Software GmbH), einen Techniker zur Störungsbehebung anzubieten.

Ich bin mir im Klaren, dass ich für folgende Punkte selber verantwortlich bin:

(Liste ist nicht abschliessend)

- Korrekte Installation und Konfiguration des xDSL Routers oder Telefons
- Funktionsfähiger xDSL Filter/Splitter & Router
- Jedes Endgerät ist korrekt mit Filter oder über einen Splitter angeschlossen
- Verwendung der richtigen Hardware (analog Router bei Analog-Anschluss etc.)
- Konfiguration des Computers
- Korrekte, den Anforderungen entsprechende Hausinstallation des Telefonanschlusses
- Bestellung des Anschlusses auf die richtige Telefonnummer

Sollte die Störung durch mein eigenes Verschulden entstanden sein, geht der vom Techniker entstandene Aufwand auf meine eigenen Kosten (Stundenansatz von 160 Franken, so wie allfällige Wegkosten). Ich werde, sollte die Störungsmeldung verrechnet werden, die von SolNet ausgestellte Rechnung fristgerecht nach Erhalt begleichen.

Für eine speditive Fehlerbehebung teile ich SolNet zudem die folgenden notwendigen Angaben mit:

Störung betrifft:

xDSL Benutzername: _____

Marke & Typ des Modems/Routers: _____

Telefon Anschlussnummer : _____

Marke & Typ des Telefons: _____

Kontaktperson & Telefonnummer: _____

Exakte Fehlerbeschreibung

Ort, Datum: _____

Unterschrift:

Sobald SolNet das Formular unterzeichnet per E-Mail (Scann), Fax oder Brief erhalten hat, wird dies so rasch wie möglich an den Techniker weitergeleitet. Ein allfälliger Rückzug der Meldung zu diesem Zeitpunkt ist nicht ohne Kostenfolge möglich. Der Techniker leitet die notwendigen Massnahmen ein (Messungen, Leitungsüberprüfung etc.). Bei Bedarf wird der Techniker sich mit der oben genannten Kontaktperson in Verbindung setzen und falls notwendig einen vor Ort Termin vereinbaren. Die Dauer der Störungsbehebung richtet sich nach Ihrem Abo Typ und darin enthaltener Service Vereinbarung. Detaillierte Informationen dazu erhalten Sie auf Wunsch vom SolNet Kundendienst.