

## **VIP-ASIAKASPALVELUN ERITYISEHDOT**

*Versio päivätty 08.6.2011*

Nämä erityisehdot täydentävät OVH:n yleisiä palveluehtoja ja erityisesti niiden lukua 5, joka määrittää VIP-asiakaspalvelua koskevat hinnat, maksu- ja tekniset ehdot.

## **PALVELUN KUVAUS**

Palvelun tilanneelle Asiakkaalle nimetään yksi asiakaspalvelija, joka vastaa tämän kaikkiin teknisiin tai kaupallisiin kysymyksiin. Palvelun tilanneiden Asiakkaiden toimintahäiriöilmoitusten käsittely tapahtuu etusijaisesti, ja selvittelyyn kuuluvat toimenpiteet ovat Asiakkaalle ilmaisia.

## **PALVELUN AKTIVOINTI**

Hyväksyttyään Asiakkaan tilauksen OVH ilmoittaa Asiakkaalle hänelle nimitettyjen VIP-asiakaspalvelijoiden yhteystiedot.

## **OVH:N VELVOLLISUUDET JA VASTUU**

OVH antaa Asiakkaan toimintahäiriöilmoituksille etusijan verrattuna niiden asiakkaiden toimintahäiriöilmoituksiin, jotka eivät ole VIP-asiakaspalvelun tilaajia. Toimintahäiriöilmoituksen käsittelynopeus voi vaihdella.

OVH nimeää Asiakkaalle kaksi asiakaspalvelijaa, jotka vastaavat Asiakkaan teknisten ja kaupallisten kysymysten hoitamisesta. OVH pidättää oikeuden nimetä uusia asiakaspalvelijoita Palvelun jatkuvuuden turvaamiseksi. Asiakkaalle nimetyn asiakaspalvelijan poissaollessa tai lomien aikana, OVH tekee parhaansa nimetäkseen uuden asiakaspalvelijan hoitamaan Asiakkaan kyselyitä.

## **ASIAKKAAN VELVOLLISUUDET JA VASTUU**

Asiakas ei ota yhteyttä nimettyihin asiakaspalvelijoihinsa sellaisissa palveluissa, joita OVH:n sopimukset eivät kata. Asiakas ei saata omia asiakkaitaan tai kolmansia osapuolia yhteen nimettyjen asiakaspalvelijoidensa kanssa.

OVH pidättää oikeuden kieltäytyä kaikista kyselyistä, jotka eivät noudata edellämainittuja sääntöjä.

## **KESTO**

Sopimus on voimassa 12 kuukauden ajan maksun hyväksymisestä.

## **LASKUTUS**

Toimintahäiriöiden selvittämisestä aiheutuneet kulut jäävät OVH:n maksettaviksi. OVH:n vastualueen

ulkopuolelle jäävien toimenpiteiden kustannusarvio sekä kustannusarviossa mainitut toimenpiteet jäävät Asiakkaan maksettaviksi ja niistä laskutetaan erikseen.