|  |
| --- |
|  |



VEJLEDNING

50.48 Tele og data

Kundevejledning til kommuner og øvrige

- praktisk anvendelse af aftalen



14122017

Indholdsfortegnelse

[Introduktion 3](#_Toc500920374)

[Sortiment 3](#_Toc500920375)

[Hvilken leverandør skal jeg købe ind hos? 3](#_Toc500920376)

[Leverandørens kundesupport 3](#_Toc500920377)

[Ikrafttrædelse og udløb 3](#_Toc500920378)

[Forpligtelse 3](#_Toc500920379)

[Migreringsproces 4](#_Toc500920380)

[Dækningskrav og målinger 4](#_Toc500920381)

[Manglende dækning på garanterede lokationer 6](#_Toc500920382)

[Manglende dækning på ikke garanterede lokationer – brug af standby-leverandør 7](#_Toc500920383)

[Hvordan køber jeg ind på aftalen? 7](#_Toc500920384)

[Leveringsfrister 7](#_Toc500920385)

[Mangler, reklamation og reparationer 8](#_Toc500920386)

[Leverandørens afhjælpningspligt mv. 8](#_Toc500920387)

[Reparation i de tilfælde leverandøren ikke har pligt til at afhjælpe m.v. 8](#_Toc500920388)

[Fakturering 9](#_Toc500920389)

Introduktion

I denne vejledning får du en kort introduktion til den forpligtende aftale 50.48 Tele og data.

Du får bl.a. indblik i aftalens sortiment, hvordan du køber ind på aftalen samt svar på en række ofte stillede spørgsmål.

SKI gør opmærksom på, at såfremt der mod forventning måtte være uoverensstemmelser mellem denne vejledning og teksten i Rammeaftale 50.48 med bilag, så er det teksten i rammeaftalen og   
bilagene, der er gældende.

Du kan læse mere på [www.ski.dk](https://www.ski.dk/sider/aftale.aspx?aftid=50480018&name=Tele%20og%20data&k=50480018), hvor du også kan finde rammeaftalen, bilag og sortiments- og prisoversigter.

Hvis du har nogen spørgsmål, er du meget velkommen til at kontakte Anja Hyltoft Lodberg,   
kontraktansvarlig i SKI, på e-mail [alo@ski.dk](mailto:alo@ski.dk).

Sortiment

Aftalen omfatter følgende telefoniydelser og -produkter:

**Telefoniydelser:**

* Fastnettelefoni
* Mobiltelefoni
* Mobilt bredbånd

**Telefonivarer:**

* Mobiltelefoner (terminaler) inkl. mobiltilbehør
* Mobile modemmer

Hvilken leverandør skal jeg købe ind hos?

Som kunde foretager du som udgangspunkt dine indkøb af telefoniydelser og -produkter hos   
hovedleverandøren TDC, mens standby-leverandøren Telenor anvendes til indkøb af telefoniydelser i de tilfælde, hvor TDC ikke kan eller ikke er forpligtet til at levere en generel dækning. Se nærmere herom i rammeaftalens bilag VII.E Kundens træk på Rammeaftalen.

Leverandørens kundesupport

Har du spørgsmål til leverandøren, kan du kontakte denne pr. telefon eller e-mail. [Kontaktoplysningerne fremgår af ski.dk](https://www.ski.dk/sider/aftale.aspx?aftid=50480018&name=Tele%20og%20data&k=50480018).

Ikrafttrædelse og udløb

Aftalen mellem SKI og leverandørerne træder i kraft den 1. januar 2018.

Alle de kunder, der har tilsluttet sig aftalen, er forpligtede til at anvende aftalen.

I bilag I Kundeliste kan du se, hvornår I som kommune eller øvrig kunde har tilsluttet jer aftalen fra. Fra den dato er I forpligtet til at anvende aftalen. Forpligtigelsen vedrørende fastnettelefoni, mobiltelefoni og mobildata træder dog først i kraft, når jeres migrering er afsluttet.

Forpligtelse

Du er forpligtet til at købe ind på aftalen, når dine indkøbsbehov kan opfyldes af de varer og ydelser, der er omfattet af aftalens sortiment.

Herudover er du berettiget, men ikke forpligtet til at indkøbe følgende varer og ydelser på aftalen:

* Lokalnummergruppe
* IVR funktion
* SMS-gateway
* Mobilt omstillingsbord
* Dækningsanlæg
* Device Management Light weight –   
  enhedsadministration
* Musiktjeneste
* Telemetri
* Installation i teknisk installation (pumpe, kedel, mv.)
* Trådløse headset

Migreringsproces

Du aftaler selv med leverandøren, hvornår migreringen skal finde sted på hver enkel af dine lokationer.

Leverandøren og SKI holder i implementerings-  
fasen månedlige møder, hvor leverandøren skal redegøre for, hvordan migreringen af samtlige kunder skrider frem. Denne proces er beskrevet i bilag IV Implementering.

Bilag VII.C Migrering og porteringsproces indeholder en udførlig beskrivelse af processen for, hvordan migrering skal foregå.

I forbindelse med migreringen skal du overlevere en række data til leverandøren. Du modtager et skema fra leverandøren med det data, du skal udfylde.

Dækningskrav og målinger

Aftalen har indbygget forskellige dækningselementer, som er beskrevet i bilag VII.A Kravspecifikation. I skemaet nedenfor er en beskrivelse af de forskellige dækningselementer. Her kan du se, hvad du kan efterspørge fra leverandøren, hvis du oplever manglende dækning.

|  |  |
| --- | --- |
| **Dækningskrav** | **Målinger ved manglende dækning** |
| *Generel udendørsdækning*  Det er et krav, at leverandøren har udendørsdækning i mindst 98,5 pct. af det bebyggede areal i hver af de tilsluttede kommunerne.  Dækningen skal følge licensforpligtelser og markedsstandarden og opfylde kundens behov for dækning, hvilket som minimum indebærer GSM, 3G (UMTS) og 4G (LTE) dækning af tale og data i det omfang, disse er implementeret i leverandørens netværk, samt 5G dækning af tele og data, såfremt leverandøren i aftalens varighed implementerer 5G i sit netværk. | Leverandøren skal på kundens forlangende udlevere dokumentation for dækningen. Dokumentation for dækningen kan foretages via leverandørens dækningskort eller tilsvarende beskrivelse.  Udendørsdækning opgøres på to måder jf. afsnit 5.1.2.1, dels som en faktisk måling og dels som en oplevet dækning, der efterfølgende efterprøves vha. en måling. Begge målinger skal opfyldes på tilfredsstillende vis for, at der er tale om tilfredsstillende dækning. |
| *Udendørs lokationsdækning*  Det er et krav, at leverandøren kan levere tilfredsstillende udendørsdækning på alle de angivne udendørs lokationer, som fremgår af fanebladene ”[*Kundenavn*] - Lokationer”, i bilag I.A (Lokationer med garanteret dækning).  Tilfredsstillende udendørsdækning opgøres på to måder, dels som en faktisk måling og dels som en oplevet dækning, der efterfølgende efterprøves vha. en måling. Begge målinger skal opfyldes på tilfredsstillende vis for, at der er tale om tilfredsstillende dækning.  Ved den faktiske måling skal signalniveauet udendørs - målt et vilkårligt sted, stationært eller i bevægelse, umiddelbart udenfor bygningen - være bedre end:  - For GSM: Bedre end -90 dBm  - For 3G (UMTS): Bedre end -95 dBm  - For 3,5G (HSDPA/HSUPA): Bedre end -95 dBm  - For 4G (LTE): Bedre end -95 dBm  Den *oplevede dækning* baserer sig på, at 98 pct. af alle samtaler, der modtages og afgives via leverandørens mobilnet på lokationens udendørsarealer, kan gennemføres stationært eller i bevægelse i tre minutter uden afbrydelse. | Signalniveauet måles et vilkårligt sted, stationært eller i bevægelse, umiddelbart uden for bygningen. Målingen gennemføres vederlagsfrit af leverandøren ved uenighed mellem parterne. Signalniveauet skal kunne opnås med mindst én mobiltelefon i det sortiment, som leverandøren til enhver tid i aftalens løbetid tilbyder kunden.  Den oplevede dækning skal vederlagsfrit kunne dokumenteres af leverandøren ved rapportering af eksempelvis Call Setup Success Rate (CSSR) og Call Termination Success Rate (CTSR) eller tilsvarende fyldestgørende rapportering på specifikke basestationer. Kunden kan rekvirere en CSSR/CTSR eller tilsvarende fyldestgørende rapportering hos leverandøren, såfremt der opstår tvivl om leverandørens dækning.  Processen fremgår af pkt. 5.1.2.1 i bilag VII.A Kravspecifikation |
| *Indendørsdækning ved garanterede lokationer*  De lokationer, hvor leverandøren har garanteret indendørs dækning fremgår af bilag I.A Lokationer med garanteret dækning.  Tilfredsstillende indendørsdækning omfatter GSM samt 3G (UMTS) eller 4G (LTE) såfremt VolTE understøttes på lokationen, og opgøres således, at dæmpningen maksimalt øges med -10 dBm i forhold til niveauet for udendørsdækningen specifikt for GSM samt 3G (UMTS) og 4G (LTE). | Signalniveauet måles et vilkårligt sted, stationært eller i bevægelse, umiddelbart uden for bygningen. Målingen gennemføres vederlagsfrit af leverandøren ved uenighed mellem parterne. Signalniveauet skal kunne opnås med mindst én mobiltelefon i det sortiment, som leverandøren til enhver tid i aftalens løbetid tilbyder kunden.  Den oplevede dækning skal vederlagsfrit kunne dokumenteres af leverandøren ved rapportering af Call Setup Success Rate (CSSR) og Call Termination Success Rate (CTSR) eller lignende på specifikke basestationer. Kunden kan rekvirere en CSSR/CTSR eller lignende rapportering hos leverandøren, såfremt der opstår tvivl om leverandørens dækning.  Processen fremgår af pkt. 5.1.2.1 i bilag VII.A Kravspecifikation |
| *Garanteret udendørs områdedækning*  Kommunerne har i forbindelse med udbuddet indmeldt områdedækning til SKI ved at udfylde af bilag I.A Lokationer med garanteret dækning. Hvorvidt leverandøren har tilbudt dækning eller ej, fremgår af bilag I.A Lokationer med garanteret dækning.  Tilfredsstillende udendørsdækning opgøres på to måder, dels som en faktisk måling og dels som en oplevet dækning, der efterfølgende efterprøves vha. en måling. Begge målinger skal opfyldes på tilfredsstillende vis for, at der er tale om tilfredsstillende dækning.  Ved den faktiske måling skal signalniveauet udendørs - målt et vilkårligt sted, stationært eller i bevægelse, umiddelbart uden for bygningen - være bedre end:  - For GSM: Bedre end -90 dBm For 3G (UMTS): Bedre end -95 dBm  - For 3,5G (HSDPA/HSUPA): Bedre end -95 dBm  - For 4G (LTE): Bedre end -95 dBm  **Kravet til den oplevede dækning** er, at 98,5 pct. af alle samtaler, der modtages og afgives via leverandørens mobilnet på lokationens udendørsarealer, kan gennemføres stationært eller i bevægelse i tre minutter uden afbrydelse. | Signalniveauet måles et vilkårligt sted, stationært eller i bevægelse, umiddelbart uden for bygningen. Målingen gennemføres vederlagsfrit af leverandøren ved uenighed mellem parterne. Signalniveauet skal kunne opnås med mindst én mobiltelefon i det sortiment, som leverandøren til enhver tid i aftalens løbetid tilbyder kunden.  Den oplevede dækning skal vederlagsfrit kunne dokumenteres af leverandøren ved rapportering af eksempelvis Call Setup Success Rate (CSSR) og Call Termination Success Rate (CTSR) eller tilsvarende fyldestgørende rapportering på specifikke basestationer. Kunden kan rekvirere en CSSR/CTSR eller tilsvarende fyldestgørende rapportering hos leverandøren, såfremt der opstår tvivl om leverandørens dækning.  Processen fremgår af pkt. 5.1.2.1 i bilag VII.A Kravspecifikation.  Områder, hvor leverandøren ikke har tilbudt dækning, reguleres på samme måde som kravet om 98 pct. dækning af Danmarks geografi.  Processen fremgår af pkt. 5.1.2.2 i bilag VII.A Kravspecifikation. |

Manglende dækning på garanterede lokationer

Du skal ved tvivl om manglende dækning på *garanterede* lokationer:

* Inden for rimelig tid skriftligt reklamere til leverandøren med angivelse af, hvilke(t) abonnement(-er) og hvilke(n) medarbejder(e) der oplever den forsinkede eller mangelfulde dækning
* Give en beskrivelse af manglens karakter og omfang, herunder med angivelse af tidspunkt(er)/-perioder og den eller de lokationer/områder, hvor der er oplevet forsinket eller mangelfuld dækning.

Såfremt leverandøren er enig i den manglende dækning, skal de etablere dækningen hurtigst muligt.

Såfremt leverandøren *ikke er enig* iden manglende dækning, er processen følgende:

|  |  |
| --- | --- |
| **Aktivitet** | **Tidsforløb med maksimale  frister** |
| Leverandørens modtager  reklamation over manglende dækning | Dag 0 |
| Leverandøren kontakter  kunden for at aftale måling af dækning | Dag 14 |
| Leverandørens iværksætter uvildig måling af dækning | Dag 30 |
| Leverandøren leverer måleresultat til kunden | Dag 44 |
| Leverandøren etablerer  dækning | Dag 84 |

Udgifterne til den uvildige måling bæres af leverandøren.

Viser målingen eller rapporteringen, at dækningen ikke lever op til kravene, skal leverandøren etablere dækningen uden ugrundet ophold, efter at   
målingen er foretaget.

Leverandøren har bevisbyrden for, at leverandøren har genetableret en dækning, der lever op til kravene i kravspecifikationen.

Leverandøren ifalder bod, hvis de ikke:

* inden for 30 dage efter reklamation foranstalter en måling
* inden for 44 dage efter resultatet af den uvildige måling er forelagt kunden, etablerer dækning

Bodens størrelse er dagbøder af 5.000 kr. pr påbegyndt dag og maksimalt 500.000 kr. pr lokation.

Standby-leverandøren kan ikke anvendes på de garanterede lokationer.

Manglende dækning på ikke-garanterede lokationer – brug af standby-leverandør

Du skal ved tvivl om manglende dækning på ikke-garanterede lokationer:

* Inden for rimelig tid skriftligt reklamere til leverandøren med angivelse af, hvilke(t) abonnement(-er) og hvilke(n) medarbejder(e) der oplever den forsinkede eller mangelfulde dækning
* Give en beskrivelse af, dvs. angive tidspunkt(er)/-perioder og angive, i hvilke lokationer/områder dækningen mangler/er forsinket.

Leverandøren:

* Har bevisbyrden for, at der er en dækning, der lever op til kravene i kravspecifikationen
* Kan som dokumentation udlevere et dækningskort, driftsstatistik fra basestationer eller en tilsvarende fyldestgørende beskrivelse
* Har pligt til at genetablere dækningen, selvom dokumentationen viser, at der bør være dækning, hvis du på trods af det oplever, at der ikke er dækning
* Har fem dage til at tilkendegive, at de kan levere eller vil etablere dækning efter din reklamation

Efterfølgende er du berettiget til at skifte mobilabonnement til standby-leverandøren for den eller de medarbejdere, der har oplevet den forsinkede eller mangelfulde dækning.

Hvordan køber jeg ind på aftalen?

Indkøb kan foretages via mail, telefon, kundeportal, e-katalog (e-kataloget indeholder hele rammeaftalens sortiment, dog undtaget telefoniydelser som f.eks. SIM-kort til mobiltelefoni) eller via webshop (i webshoppen findes alle de telefoner mv. i leverandørens sortiment, som lever op til kravspecifikationen).

Du skal modtage en skriftlig ordrebekræftelse pr e-mail senest den efterfølgende arbejdsdag fra leverandørens modtagelse af kundens bestilling. Du kan afbestille eller ændre i bestillingen helt eller delvist indtil to arbejdsdage, efter du har modtaget ordrebekræftelsen fra leverandøren.

For TDC vil TDC Erhvervscenter håndtere salg af telefoner/varer.

**Leveringsfrister**

* Fastnetforbindelser skal leveres inden for tre uger
* SIM-kort til mobiltelefoni og mobilt bredbånd skal være modtaget og aktiveret hos dig inden for syv arbejdsdage fra bestillingstidspunktet
* SIM-kort, som du allerede har på lager, skal kunne aktiveres på en arbejdsdag inden for en time fra bestillingstidspunktet
* Mobiltelefoner, mobilt tilbehør og mobile modemmer skal leveres inden for syv arbejdsdage fra bestillingstidspunktet. Du har dog mulighed for at kræve hurtigere levering mod betaling af leverandørens fragtomkostninger.
* Bestillinger fra 100 til 500 mobiltelefoner, mobilt tilbehør og/eller mobilemodemmer skal leveres senest 15 arbejdsdage efter bestillingstidspunktet.
* Ved bestillinger over 500 mobiltelefoner, mobilt tilbehør og/eller mobilemodemmer aftaler parterne en passende leveringstid, dog maksimalt 40 arbejdsdage.
* Med mindre andet aftales med dig, skal levering ske samlet. Parterne kan aftale successiv (levering af flere omgange) levering.
* Leveringsfristerne for SIM-kort, mobiltelefoner, mobilt tilbehør og mobile modemmer forudsætter, at varerne/ydelserne er bestilt inden kl. 11.00. Bestilles varerne på et senere tidspunkt, udskydes leveringen med yderligere en arbejdsdag. Bestilles varen eksempelvis inden kl. 11.00 mandag den 21. marts, og har I ikke aftalt andet, skal levering finde sted senest tirsdag den 30. marts.

Mangler, reklamation og reparationer

Det er en mangel, hvis telefoniydelserne eller telefonivarerne ikke lever op til rammeaftalens krav og beskrivelser.

Det er ligeledes en mangel, hvis leverancen ikke i øvrigt lever op til, hvad du kan forvente, herunder ud fra angivelser i kravspecifikationen, leverandørens eventuelle produktdatablade, tekniske tegninger, markedsføringsmateriale eller lignende dokumentation, eller hvis leverancen ikke i øvrigt er i overensstemmelse med god skik i branchen.

**Proces ved reklamation**

Hvis du konstaterer en mangel, skal det meddeles leverandøren snarest muligt, såfremt du ønsker at påberåbe dig misligholdelsesbeføjelser i anledning af manglen.

Leverandørens afhjælpningspligt mv.

Leverandøren har ret og pligt til at yde vederlagsfri afhjælpning af fejl og mangler for forhold, som leverandøren er ansvarlig for eller bærer risikoen for.

Afhjælpning skal ske i overensstemmelse med god leverandørskik, hvilket som minimum indebærer udskiftning af defekte dele med nye fungerende dele, levering af supplerende dele eller ombytning.

Leverandøren skal uden ugrundet ophold iværksætte afhjælpning, og leverandøren afholder samtlige omkostninger i forbindelse med afhjælpningen.

Leverandøren kan vælge at foretage omlevering, hvis afhjælpning vurderes at være mere byrdefuldt.

Såfremt leverandøren efter to afhjælpningsforsøg forgæves har forsøgt afhjælpning, eller såfremt afhjælpningsforsøgene ikke er afsluttet inden for 18 arbejdsdage efter din reklamation, kan du kræve omlevering eller forholdsmæssigt afslag.

Bevisbyrden for, at en mangel er afhjulpet, påhviler leverandøren.

Reparation i de tilfælde leverandøren ikke har pligt til at afhjælpe m.v.

Hvis en skade på en vare (mobiltelefon, mobilt tilbehør og mobilt bredbånd) skyldes dine forhold og ikke kan tilregnes leverandøren, er der ikke tale om en mangel. Du kan dog vælge, at en sådan skade skal repareres af leverandøren på din regning. Eksempelvis kan der være tale om, at en ansat taber sin mobiltelefon i et toilet.

Proces for reparation:

* Send leverandøren den vare, som er beskadiget
* Inden for fem arbejdsdage skal leverandøren skriftligt meddele dig en pris for reparation af varen
* Hvis du ønsker varen repareret, skal det meddeles leverandøren skriftligt
* Leverandøren skal herefter inden for fem arbejdsdage reparere varen og sende den retur til dig
* Såfremt du ikke ønsker en reparation, sender leverandøren straks varen retur til dig.

Dine omkostninger til forsendelse, reparation mv.:

* Du bærer udgifterne til afsendelse af varen til leverandøren (uanset om varen skal repareres eller ej)
* Du betaler i alle tilfælde et gebyr på 200 kr. til dækning af leverandørens udgifter til at undersøge varen, returforsendelse m.v.
* Du betaler reparationsudgifterne, såfremt du ønsker, at varen repareres.

Hvis leverandøren foretager en reparation uden at underrette kunden om udgifterne og/eller uden kundens bekræftelse, bærer leverandøren samtlige omkostninger forbundet med reparationen.

Fakturering

Der er en detaljeret beskrivelse i bilag VII.D Drift af teleløsning om krav til, hvordan fakturaer skal opbygges, og hvilke informationer fakturaer skal og må indeholde.

SKI opfordrer dig til at følge op på, om de stillede krav er opfyldt. Såfremt du oplever, at der er væsentlige fejl i tre fakturaer, herunder fakturaspecifikationer, ifalder leverandøren bod. Boden udgør 15.000 kr. fejlbehæftet faktura fra og med den tredje fejlbehæftede faktura. Leverandøren ifalder herefter boden pr. faktura, hver gang leverandøren fremsender en fejlbehæftet faktura.

Hvis leverandøren er mere end 30 dage forsinket med fakturering af produkter eller ydelser, ifalder leverandøren en bod på 10 pct. af det fakturerede beløb pr. forsinket faktura. Leverandøren ifalder boden pr. faktura, hver gang leverandøren er forsinket med en faktura i mere end 30 dage.

SKI opfordrer dig til at anvende muligheden for at opkræve bod fra leverandøren, såfremt du oplever væsentlige fejl i tre fakturaer eller oplever, at leverandøren er mere end 30 dage forsinket med sin fakturering

Du bør foretage følgende i forbindelse med mangelfulde fakturaer eller forsinket fakturering:

* Reagere inden for rimelig tid fra modtagelsen af fakturaen
* Reklamere skriftligt af bevismæssige årsager
* Følge op løbende på reklamationen og de efterfølgende fakturaer.

Fakturakontrol

For at følge op på om de tilsendte fakturaer er korrekte, kan du gennemføre en fakturakontrol.

Proces:

* Du vælger at gennemføre en fakturakontrol. Du kan vælge at benytte en ekstern revisor eller konsulent
* Er fakturaerne ikke fejlbehæftede, afholder du udgiften til den eksterne revisor/konsulent.
* Er fakturaerne fejlbehæftede, skal leverandøren afholde udgift til kontrol (dog maks. 30.000 kr. inkl. moms pr. kontrol).
* Du afviser den/de fejlbehæftede fakturaer.  
  Er fakturaen betalt, skal leverandøren sammen med en korrigeret faktura sende en kreditnota, såfremt du har betalt for meget.
* Har den tidligere faktura været fejlbehæftet, kan du fremadrettet foretage fakturakontrol med ekstern assistance hver   
  måned for leverandørens regning. Leverandøren er forpligtet til at betale for den eksterne assistance indtil det tidspunkt, fakturaen ikke omfatter flere fejl.
* Fra det tidspunkt fakturaerne ikke er behæftet med fejl, skal leverandøren ikke betale for fremtidige fakturakontrol. Du er dog berettiget til fortsat at foretage fakturakontrol med hjælp fra en ekstern revisor eller konsulent, men du bærer selv omkostningerne hertil.
* Hvis en efterfølgende fakturakontrol viser fejl i fakturaen, starter processen forfra.

Misligholdelse og ophævelse

Det er vigtigt, at du snarest muligt skriftligt meddeler mangler til leverandøren, hvis du ønsker at påberåbe dig misligholdelsesbeføjelser og evt. ophævelse.

I rammeaftalen er nævnt flere forhold, som kan føre til ophævelse – et udsnit af disse er:

* Der er konstateret flere misligholdelser, der hver for sig ikke udgør en væsentlig misligholdelse, men samlet set må betragtes som væsentlige.
* Leverandøren overtræder en eller flere af sine loyalitetsforpligtelser, som er beskrevet i rammeaftalen, og leverandøren retter ikke op på dem efter modtagelse af skriftligt påbud fra kunden.

Såfremt du benytter misligholdelsesbeføjelser og ophæver aftalen, er du efterfølgende forpligtet til at bruge standby-leverandør til levering af ydelser og varer. Standby-leverandøren vil i den situation blive din hovedleverandør og vil have de samme forpligtigelser som beskrevet i nærværende dokument.

Dokumentation

Det er vigtigt, at du sørger for kontinuerligt at dokumentere, hvis der opleves problemer med leverandøren. Det vil sige, hvis du oplever mangler i leverancen eller har mistanke om mangler, er det vigtigt, at du meddeler dette straks til leverandøren.

Du skal sørge for at:

* Reagere inden for de fastlagte frister
* Reklamere skriftligt (gælder alle forhold)
* At følge op løbende (vigtigt).

SKI kan hjælpe dig i forhold til leverandøren, men det er nødvendigt, at du indsamler håndfast, skriftlig dokumentation for de forhold, som du oplever, såfremt det skal have virkning i forhold til leverandøren.

|  |
| --- |
| Mere information  Du kan finde mere information om aftalen på ski.dk. Her finder du blandt andet øvrige dokumenter, der kan hjælpe dig med at bruge aftalen.  Du er altid velkommen til at kontakte SKI’s kundeservice på telefon 33 42 70 00, hvis du har spørgsmål til aftalen. |
|  |

Staten og Kommunernes Indkøbsservice A/S · Zeppelinerhallen, H.C. Hansens Gade 4 · 2300 København S · Telefon +45 33 42 70 00