

Rechnung im Internet

Snellstar übersendet dem Kunden standardmäßig keine Papierrechnung, sondern stellt diese monatlich im Mailpostfach zu.

Installation der Antenne

Snellstar liefert die Antenne zur Selbstmontage. Der Kunde verpflichtet sich sämtliche für die Installation notwendigen Genehmigungen beim Objekt Eigentümer und ggf. den Behörden (Denkmalschutz) einzuholen. Die Installation kann auf Wunsch des Kunden durch gesonderte Beauftragung eines Elektrikers erfolgen. Auch hier verpflichtet sich der Kunde im Besitz sämtlicher Genehmigungen für die Installation zu sein.

Service

Snellstar beseitigt Störungen der technischen Infrastruktur unverzüglich im Rahmen der witterungsbedingten, technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

24 h Vor-Ort Service

Annahme der Störung

Snellstar nimmt an 365 Tagen rund um die Uhr Störungsmeldungen per Mail und Telefonservicenummern entgegen.

Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft ist an Werktagen (Montag bis Freitag) von 8.00 – 18.00 Uhr. Gesetzliche Feiertage sind keine Werktage.

Termin

Snellstar vergibt Termine für Mo-Fr in der Zeit von 8 – 16 Uhr. Ist die Leistungserbringung durch von Kunden zu vertretene Umständen zu dieser Zeit nicht möglich, wird ein neuer ggf. kostenpflichtiger Termin vereinbart. Die Entstörungsfrist entfällt.

Reaktionszeit

Der Kunde wird über eine von ihm benannte Telefonnummer oder Emailadresse über den Entstörungsverlauf während der Servicebereitschaft informiert. Diese Meldung erfolgt binnen 4 Stunden ab der Störungsmeldung. Die Meldung kann auch persönlich durch den Servicetechniker erfolgen.

Entstörungsfrist

Störungen die während der Servicebereitschaft eingehen werden binnen 24 h abgearbeitet, sofern nicht witterungsbedingte Situationen (Starkwind, Frost) eine Entstörung verhindern.

Bei Störungsmeldungen die Freitags nach 16.00 Uhr, an Werktagen vor Feiertagen nach 16.00 Uhr, sowie an Samstag, Sonntagen und Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörfrist am folgenden Werktag 0.00 Uhr. Liegt das Ende einer Entstörfrist außerhalb der Servicezeit so ist die Entstörfrist ausgesetzt und wird am folgenden Werktag fortgesetzt.

Weitere Serviceleistungen erfolgen auf Anfrage