

Númera- og þjónustuflutningar

Urðu okkur á mistök?

Þjónustustefna Nova er einföld, bannað er að segja nei. Þannig viljum við að allir í Nova liðinu hugsi í lausnum með viðskiptavinum og styðji við markmið okkar um að eiga ánægðustu viðskiptavinina.

Þegar mistök eiga sér stað er mikilvægast að leysa málin fljótt og vel.

Verði okkur á mistök í númera- eða þjónustuflutningum, þ. e. greiðendabreytingum eða breytingum á rétthafa eða notanda, gerum við okkar besta til þess að leiðrétta slík mistök eins fljótt og mögulegt er.

Telji viðskiptavinur sig hafa orðið fyrir þjónustutapi eða -rofi vegna mistaka í númera- eða þjónustuflutningum höfum við sett neðangreind viðmið varðandi skaðabætur til viðskiptavina í slíkum tilvikum.

Tímalengd þjónustutaps eða þjónusturofs:	Meira en 1 virkur dagur, en minna en 2 virkir dagar.	Á bilinu 2 til 3 virkir dagar.	Meira en 3 virkir dagar.
Brotafjárhæð (lágmarksviðmið):	30% mánaðar-áskriftar*	50% mánaðar-áskriftar*	100% mánaðar-áskriftar*

*Um er að ræða það verð sem viðskiptavinur greiðir að jafnaði á mánuði fyrir þá þjónustu sem flutnings- eða verkbeiðni varðar.

Nova vill alltaf finna góða lausn með viðskiptavini, ein lausn hentar ekki öllum en meginmarkmiðið er að allir séu sáttir. Við elskum ábendingar og að læra af mistökum.

Smelltu hér til að láta okkur vita og settu fram þínar óskir um bætur.

Við viljum svara eins fljótt og mögulegt er, eða í síðasta lagi innan 3 virkra daga frá því að þú sendir inn ábendingu. Viðskiptavinur getur vísað ágreiningi um þjónustu Nova, túlkun þjónustuskilmála eða afgreiðslu beiðna til Fjarskiptastofu til úrskurðar.