

Service og support

Revideret 24.01.2023



Alle produktpakker er inkl. fri teknisk support

Hos AURA lægger vi stor vægt på god kundeservice. Når du køber AURA fibernet, får du derfor altid fri support med i prisen.

Support

Hvis du har brug for teknisk support har du flere muligheder:

1. Klik ind på AURA hjemmeside, aura.dk under punktet internet, TV og telefoni og vælg vejledninger. Her kan du f.eks. finde vejledninger til alle vores tjenester. Du finder desuden en oversigt med spørgsmål og svar på de oftest stillede spørgsmål.
2. Kontakt vores tekniske support på tlf. 87 92 55 77 - tast 3 eller support.fiber@aura.dk. Vi kan være behjælpelige med svar på generelle tekniske spørgsmål, vejledning vedr. opsætninger og oprettelse af fejlmeldinger.

Service og Fejlretning hos kunder

AURA afhjælper fejl i din fibernetforbindelse og det tilhørende udstyr på de arbejdsdage, der er angivet i skemaet. Tiden angiver de timer, hvor der arbejdes. Fejlretning foregår som standard i tidsrummet 7 - 15 mandag - torsdag og fra 7 - 14 fredag.

Vi supporterer følgende styresystemer:

Windows: Windows 10 og 11

På vores hjemmeside aura.dk under support og vejledninger kan du finde en oversigt over, hvornår du lettest kommer igennem til Support.

Telefontider	Privat Service Standard
Telefonisk support	Hverdage kl. 08 - 20 Weekend kl. 10 - 14
Service og fejlretning hos kunder Arbejdsdage og tidspunkter	Mandag - torsdag kl. 07 - 15
Reaktionstid Fejl der rettes telefonisk fra support Hvis teknikerbesøg er påkrævet	1 arbejdsdag 3 arbejdsdage

Forklaring til skemaet

Reaktionstid er det tidsrum, der maksimalt kan gå, fra vi registrerer din indmelding af fejlen, til vi påbegynder fejlretningen. Hvis fejlen kan rettes fra support, er reaktionstiden selvfølgelig hurtigere, end hvis et teknikerbesøg er påkrævet.

De to typer reaktionstider er overlappende. Hvis du f.eks. har en ServiceStandard aftale, og AURA uden held har forsøgt at rette fejlen fra support i 1 arbejdsdag, går der maksimalt 2 arbejdsdage, inden vores tekniker påbegynder fejlretningen.