

# VEJLEDNING VED UDKALD

*Fremgangsmåde ved udkald:*

- 1) Først registrerer man hvad problemet går ud på. Er det overhovedet et el-teknisk problem? Eller skal kunden henvises til et kundecenter, eller en anden leverandør?
- 2) Når man har fundet ud af hvad problemet går ud på, kan man forsøge at hjælpe kunden over telefonen. Evt. guide kunden hen til el-tavlen. Er alle faser til stede ved el-måleren (Fejl udefra)? Er der et relæ/sikringsgruppe der er slået fra? Er der strøm til det udstyr der fejler?
- 3) Kan man ikke afhjælpe over telefonen, informerer man kunden om betingelserne (Bilag 1) for udkald.
- 4) Accepterer kunden udkald, køres dette. Man registrerer tidspunkt, og hvem man har lavet aftale med, inden man kører. (Navn + Telefonnummer)
- 5) Når udkaldet er overstået, og man er kommet retur, udfyldes en udkaldsrapport (Bilag 2). Denne sendes til det@det.dk
- 6) På første arbejdsdag efter udkaldet modtager man en sag med beskrivelsen "Udkald d. xx/xx- 2024"
- 7) På sagen registrerer man sin tid ( El-Montør, Vagtudkald ), samt de materialer man har brugt. Man skriver (som altid) hvad problemet var, og hvad man har lavet under "bemærkninger". Når alt er registreret lukker man sagen.

## **Q8/F24**

Opkald fra kunder der står ved en F24 stander, eller vaskehal med et problem, henvises til Kundecentret på tlf. 70 242424.

Opkald fra kunder der står ved en Q8 vaskehal henvises til den tilhørende Q8 butik.

Opkald fra Q8 butikkerne, eller andre fra Q8 Teknik, køres når betingelserne (Se bilag1) er accepteret.

Ved kørsel til en F24 station, kan der afhentes en F24-nøgle i Glostrup, medmindre man allerede har fået udleveret sådan en nøgle.

## **Reitan/Shell/DSB**

Opkald fra butikkerne køres når betingelserne er accepteret.

## **Lufthavnen**

Opkald fra Lufthavnen køres når betingelserne er accepteret.

Har man ikke havnekort, laves der aftale om adgang med den der bestiller udkaldet.

## **Boligselskaberne / SSG**

Opkald fra servicemedarbejdere eller SSG køres – betingelser er accepteret på forhånd.

Opkald fra lejere henvises til SSG eller nødtelefonen hos det pågældende boligselskab.

## **BAKKEN**

Opkald fra teltholder eller restauratør, køres når betingelserne er accepteret.

Opkald fra driften (Bakken A/S), er accepteret på forhånd, og kan køres.

Bemærk! Nøgleboks er placeret til venstre for scenen. GPS: 55°46'36.5"N 12°34'29.6"E

Kode: 2740

## **Halifax**

Opkald fra Facility Manager, eller Bo Visholm kan køres uden accept. Ring evt. til Lasse Holse ved spørgsmål.

## **Andre kunder:**

Opkald fra andre kunder køres når betingelserne er accepteret.

## **BETINGELSER VED UDKALD**

Følgende betingelser oplyses til kunden:

- 1) Et udkald koster min. kr. 2.750,- eks. moms (inkl. 1 time) (pr. 01.01.2024)
- 2) Et udkald kan ikke aflyses, hvis først bilen er startet og montøren er på vej.
- 3) Timeprisen for udkald er Kr. 975,- eks. moms.(pr. 01.01.2024)
- 4) Der betales fra kørsel start, til montøren er hjemme igen.