

Til foreninger

NYHEDSERVICE

youSee



Nye nødvendige tiltag

TDC NET og Nuuday følger regeringens anbefalinger nøje og tager nu yderligere forholdsregler for at begrænse smitten af COVID-19 blandt medarbejdere og i samfundet samtidig med, at vi sikrer opretholdelsen og den fortsatte drift af kritisk national infrastruktur og vores digitale tjenester.

Som en konsekvens heraf implementerer vi nu følgende nødvendige tiltag, som tager udgangspunkt i at teknikerbesøg hos kunder begrænses til et absolut minimum.

Helt konkret betyder det at vi fremadrettet:

- Sætter alle opgraderinger i både net og anlæg til Docsis 3.1 i bero
- Stopper for ændringer til Docsis 3.1 hos kunder - og vil først udføre disse senere.

Vi udfører fortsat fejlretninger på kunders forbindelser, men processen for fejlretninger er tilpasset, hvormed en fejlsøgning først starter udefra og al indledende kontakt med kunden sker telefonisk. Begge dele for at mindske teknikernes direkte kontakt med kunder.

- Vi udfører fortsat GDS-installationer, dvs. installationer uden kundebesøg

- Teknikere udfører pt. ikke nye installationer fx installation med teknikerbesøg på fiber, kobber og coax. Hvis opgaven er samfundskritisk og det ikke er muligt at udføre en GDS-installation, vil opgaven blive løst bedst mulig.

Hvad sker der med allerede bookede ordrer?

Alle bookede installationer, dvs. ordrer med et teknikerbesøg hos en kunde, vil blive gennemgået og vurderet om den skal udføres. Hvis muligt vil ordren blive ændret til en GDS-installation eller udskydes til senere. Alle kunder, der har en booket installation kontaktes med en afklaring om den bookede ordrer udføres eller udskydes.

Ny guidelines, der gælder frem til 1. maj

På grund af situationen vil det derfor ikke være muligt at booke nye installationer/ordrer før tidligst 1. maj - med mindre der er tale om samfundskritiske ordrer.

YouSee-butik er åben for kritiske henvendelser

Mange af butikkerne er lukket, men jeres beboere og medlemmer kan fortsat ringe få hjælp. De kan også få udleveret tv-bokse og udstyr i de åbne butikker.

Sådan kommer I i kontakt med den lokale butik:

- YouSee's 16 butikker, der holder til i shopping centre holder lukket - hvis I skal i kontakt med dem så ring på 70 70 31 56
- Den særlige telefonindgang er åben: Mandag til torsdag fra kl. 10.00 -17.30, fredag fra kl. 10.00-16.30 og lørdag fra kl. 10.00 - 13.00.

De øvrige butikker holder stadig åbent, og kan også kontaktes telefonisk på deres lokale butiksnummer.

Hold jer orienteret via yousee.dk/butik omkring åbningstider for den lokale YouSee-butik, inden I besøger den, da nogle butikker kan være midlertidigt lukket eller have særlige åbningstider.

Bemandingen i butikkerne er mindre end normalt, og vi beder jeres beboere og medlemmer derfor kun besøge butikken, hvis de har en kritisk henvendelse.

Ovenstående er de ekstra guidelines for nærværende, og vil blive opdateret, hvis situationen udvikler sig i den ene eller den anden retning.

Vi håber, I har forståelse for de forholdsregler, vi må tage på grund af situationen med Coronavirus.

Venlig hilsen
YouSee