



Mobilabonnementer

Om tjeep

Kundeservice



## Åbent brev fra Kim Damkær

### Kære tjeep-kunder

Jeg vil gerne takke jer for jeres tålmodighed med vores opstart, hvor vi har været ramt af en del udfordringer. Derfor har vi ikke kunne levere den ønskede service til jer, og det vil jeg meget gerne beklage. Vi har store ambitioner og planer for fremtiden, men vi er nødt til at få styr på vores systemer først. For at give jer et overblik over vores situation, har vi forberedt en række svar herunder på de spørgsmål, som er kommet til vores kundeservice. Hvis i savner flere informationer eller har andre spørgsmål, er i mere end velkomne til at ringe til kundeservice på 78 77 77 77.

#### ***Hvorfor har vi trukket penge fra jeres konto uden at sende SIM-kort?***

Vores system er bygget sådan op, at pengene skal trækkes inden vi kan aktivere kontoen og derved skabe et SIM-kort. Det er desværre ikke muligt at ændre på denne opsætning. Dog gælder jeres abonnement først fra aktiveringen af SIM-kortet. Dvs. hvis du har bestilt og betalt d. 1. oktober, men først har et aktivt SIM-kort d. 19. oktober, så tæller dit abonnement fra d. 19.oktober.

#### ***Hvornår sender vi SIM-kort?***

Heldigvis har vi fået en masse kunder, men det har betydet, at vi er bagud med at sende SIM-kort til kunderne. Vi er i gang med udsendelsen og arbejder hårdt på at løse alle udfordringerne med at sende SIM-kort ud. Vi forventer at alle kunderne har modtaget deres SIM-kort i oktober måned. Alternativt vil vi kontakte de kunder, hvor der kan være problemer med at sende SIM-kort.

#### ***Hvornår virker data?***

Vores samarbejdspartner arbejder på en løsning med dataforbindelsen. Desværre har det taget længere end forventet og derfor er vi forsinket. Det er vores samarbejdspartners opfattelse, at data vil virke i denne uge.

#### ***Fra hvornår gælder fortrydelsesretten?***

På grund af vores udfordringer med opstarten har vi ændret fortrydelsesretten for de berørte kunder. Derfor gælder følgende fortrydelsesret for dem: "14 dage fra SIM-kortet er blevet aktiveret".

#### ***Hvornår starter vi med at flytte numre over?***

Vi starter nummerportering fra de andre teleselskaber i denne uge. Vi har valgt at vente, da vi ville sikre os at vores netværk virkede perfekt og derved skabte mindst mulige gener for vores kunder. I vil alle få en SMS tilsendt med jeres nummers flytningsdato.

#### ***Hvorfor kunne jeg ikke få det nye nummer jeg havde valgt?***

Den nummerserie, vi fik tilsendt fra Energistyrelsen, var beregnet til fastnetstelefonti og måtte ikke bruges til mobiltelefoni. Derfor var vi nødt til at kontakte vores kunder og bede dem vælge et nyt nummer.

**Hvornår får jeg adgang til selvbetjeningen?**

Når vi aktiverer dit SIM-kort, vil du modtage en email med dine loginoplysninger. Flere kunder har i dag fået adgang til deres tjeep-konto.

**Hvorfor har jeg ikke modtaget nogen informationer fra jer?**

Vi vil være bedre til at kommunikere med jer i fremtiden – det er et løfte fra vores side. Vores opstart har været præget af mange udfordringer, og vi har ikke været gode nok til at formidle informationen herom videre til jer – det beklager jeg dybt.

**Hvorfor virkede sms ikke i fredags som lovet?**

Desværre var vores samarbejdspartner ikke klar. Derfor var de ikke klar med SMS-funktionen, men det bliver løst, så det virker senere i dag.

**Kan man stole på tjeep?**

Vi erkender blankt at vi har haft en problematisk start og nu skal vi bruge den kommende tid til at overbevise jer om vores evner. Vi har sat en masse tiltag på hold for at sikre vores systemer er 100 % klar til vores planer. Dog vil vi gøre alt i vores magt for at overbevise jer om at I kan stole på tjeep.

Venlig hilsen

**Kim Damkær - Administrerende direktør**



Vi er Danmarks billigste mobilselskab, og tilbyder mobilabonnementer, der passer til hele familien. Find abonnementer, der starter ved 39 kr./md. og slutter ved 89 kr./md. Her er noget til alle arter.

**GENERELT**

- FAQ
- Din regning
- Kontakt
- Om tjeep
- Handelsbetingelser

**TEKNISK**

- Driftsstatus
- Regning

**KONTAKT OS:**

78 77 77 77

SKRIV E-MAIL

Deaktivering  
Aktivering  
Spærring  
Opsigelse

