

**Support und Störungsanzeige**

Der pop-i Support ist zu den pop-i Geschäftszeiten unter den unten angegebenen Kontaktmöglichkeiten zu erreichen.

Vom Kunden gewünschte Servicedienstleistungen, werden seitens pop-i immer innerhalb der pop-i Geschäftszeiten vorgenommen. Im Rahmen spezieller SLA Verträge kann auf Wunsch ein erweiterter Support auch außerhalb der pop-i Geschäftszeiten vereinbart werden. Einmalig gewünschte Servicedienstleistungen außerhalb der pop-i Geschäftszeiten, können auch ohne zusätzlichen SLA Vertrag vereinbart werden. Dazu ist eine entsprechende Anfrage an den Vertrieb zu richten.

Störungen sind unserem Support so schnell wie möglich anzuzeigen. Generell ist der Störungsbeginn eines nicht durch pop-i pro-aktiv überwachten Service der Zeitpunkt, an dem die Störungsmeldung durch den Kunden bei uns eingegangen ist. Sollte eine Störung seitens pop-i vorliegen, wird pop-i Entstörungsmaßnahmen zu den pop-i Geschäftszeiten unentgeltlich und unverzüglich einleiten. Sollte die gemeldete Störung ihre Ursache nicht bei pop-i oder einem seiner Dienstleister haben, sondern beim Nutzer/Kunden, können zu berechnende Arbeitszeiten entstehen.

<b>Kontaktmöglichkeiten</b>	
Geschäftszeiten	Mo-Fr 08:30-17:30 Uhr (excl. gesetzliche Feiertage in Hamburg)
Technischer Support	0800 380 7777 040 822284 300 support @ pop-i.de
Vertrieb und Rechnungswesen	040 822284 0 vertrieb @ pop-i.de billing @ pop-i.de

<b>Informationsportale</b>	
Kunden Onlineportal	<a href="https://portal.pop-i.de">https://portal.pop-i.de</a>
Statusportal	<a href="http://status.pop-i.de">http://status.pop-i.de</a>