

Wie kontaktiere ich TV PLUS bei technischen und anderen Fragen?

Wenn Sie bei Störungen oder anderen Fragen TV PLUS kontaktieren möchten, gehen Sie bitte auf unsere Website www.tv-plus.tv und benutzen den TV PLUS LiveChat:



The screenshot shows the TV PLUS website homepage. At the top left is the TV PLUS logo and tagline. A navigation menu includes HOME, BESTELLEN, INTERNET, INFO, FAQ, BUSINESS, and MEIN KONTO. The main banner features a hand holding a TV PLUS TV Box, with the text 'Einfach. Anschliessen. Geniessen. 1 TV Abo. Bis zu 5 TV Boxen. 100% Freiheit. Null Risiko.' and 'Deine TV PLUS TV Box funktioniert mit jedem Internetanbieter.' Below this is a blue button that says 'HOL DIR DEINE FREIHEIT'. At the bottom, there is a 'Top News' section with a downward arrow icon. A yellow callout bubble points to a green live chat icon in the bottom right corner, containing the text 'Hier Klicken, das Formular ausfüllen und einsenden'. A small URL 'https://tv-plus.tv/de/#top' is visible in the bottom left corner of the browser window.

LiveChat

Wie generiere ich ein Support Ticket?

Wir haben im LiveChat einen Pikett-Dienst organisiert. Die LiveChat Meldungen werden immer überwacht und es wird automatisch ein Ticket erstellt. Sie bekommen sofort eine Bestätigung, dass Ihr Ticket eingegangen ist. So sind Sie sicher, dass sich jemand von TV PLUS um Ihre Anfrage kümmert und zeitnah eine Antwort gibt.

Vorteile

- Via LiveChat können Sie Ihr Anliegen jederzeit anbringen.
- Sie melden Störungen oder andere Fragen bei TV PLUS und wir kümmern uns um den Rest.
- Sie bekommen unsere Antworten per E-Mail.
- Antwortzeiten: Zu Bürozeiten normalerweise innert 2 Stunden, nachts **am nächsten Morgen** und an Wochenenden 3-4 Stunden.
- Sie können einfach auf die E-Mail antworten und so entsteht ein Dialog.
- So können Sie/wir jeden Vorgang (Ticket) später nachvollziehen.
- Bei komplexen Fragen rufen wir Sie selbstverständlich zurück und klären alles Weitere in einem persönlichen Gespräch.

Welche Informationen benötigt der TV PLUS Support?

- Ihren Namen, Ihre E-Mailadresse (**normalerweise im Ticket enthalten**) und die Telefonnummer für einen allfälligen Rückruf.
- Name u. Vorname des Abonnenten, die MAC-Nr. der betroffenen TV Box und den Zeitpunkt beim Auftreten der Störung.
- Eine detaillierte Beschreibung der Störung und wenn möglich ein Foto oder ein Video, das ist immer sehr hilfreich.

Je vollständiger die Angaben sind, desto schneller können die Funktionen der entsprechende TV Box analysiert werden.

Dieses Vorgehen hilft Ihnen, schnell und effizient eine Lösung zur Behebung der Störung beim Abonnenten zu erhalten.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Ihr TV PLUS Support Team