

Bredband, telefoni och tv med Net at Once

I avgiften du betalar till fiberföreningen ingår:

200/200 Mbit bredband (finns möjlighet till 1000 Mbit för 199 kr/mån extra)

Abonnemangavgift Telefoni Bas

Mediabox med inbyggd trådlös router och telefoni

Bredband

När fibern är klar kommer det installeras en så kallas mediabox i ditt hem, detta gör du själv eller så tar du hjälp. Den monteras där fibertråden kommer in i fastigheten. Fibertråden ska kopplas till mediaboxen, sedan kopplar du dina datorer till mediaboxen. Vi rekommenderar att du använder nätverkskablar till dina datorer, men om du vill kan du använda Wi-Fi (trådlöst nätverk) om du föredrar det.

Byanätet består av ett antal noder dit alla fibertrådar från de olika hushållen kopplas. Först när själva noden driftsätts kommer du att kunna komma åt Internet. Du kommer då först att slussas till Net at Onces **registreringsportal**, där du knappar in dina personuppgifter och väljer vilka eventuella extratjänster du vill ha. Därefter börjar bredbandet fungera. Ibland kan du behöva starta om din dator efter registreringen.

Om registreringsportalen

När du aktiverar ditt bredband via registreringsportalen är det viktigt att du uppger det personnummer/namn som står på avtalet med fiberföreningen. Detta för att undvika dubbla kundnummer och problem hos Net at Once. Har du skickat in ett skriftligt avtal till Net at Once gäller samma sak där – använd alltid samma personnummer och namn på alla ställen.

Avtal

Om du bara ska ha bredband och inga extratjänster eller utrustning alls behöver du inte göra något alls förrän du registrerar dig i registreringsportalen.

Om du däremot vill beställa telefoni eller köpa någon utrustning rekommenderar vi att du beställer detta redan innan ditt bredband är klart, detta för att Net at Once ska kunna förbereda din beställning i god tid.

Du kan beställa tjänster/produkter på Net at Onces hemsida, knappa in en av denna adress: **www.netatonce.se/reso**

Telefoni

Inkoppling av fibertrådar till många hushåll i ett byanät är ett omfattande arbete, och det händer tyvärr att saker gå fel längs vägen. Det är svårt att veta exakt vilken dag bredbandet är klart. Därför rekommenderar vi inte att du säger upp ditt gamla telefonabonnemang själv, utan vänta med det tills bredbandet är igång. Annars riskerar du att bli av med ditt telefonnummer vid en försening av fiberinkopplingen.

Du kan teckna avtal om telefoni antingen genom Net at Onces hemsida (se adressen ovan) eller registreringsportalen. Tänk igen på att alltid uppge samma namn och personnummer som står för avtalet med fiberföreningen. Om ditt nuvarande telefonabonnemang står på någon annan, meddela Net at Once detta.

När ditt bredband är igång kommer Net at Once påbörja flytten av ditt telefonnummer (så kallad portering). Du kommer normalt att faktureras 3 extra månader av din gamla telefonoperatör på grund av deras uppsägningstid. Detta kan tyvärr inte hjälpas.

Du kommer sedan att få ett brev hemskickat där du ser dina kunduppgifter, samt även vilket datum din telefoni kopplas in. **Viktigt:** i detta läge ska du som inte har Telia som telefonoperatör kontakta din telefonoperatör och säga upp ditt abonnemang. Detta kan Net at Once tyvärr inte göra åt dig, förutom om du har Telia.

Om du vill kunna använda alla dina telefonjack i bostaden måste du ha en mellanpropp som du sätter i ditt första telefonjack, sedan sprids signalen till dina övriga jack. Den kostar 50 kr.

Tv

För er som har valt TV så ingår något av följande alternativ:

TV Bas – Omfattar 7 st tv-kanaler och 2 HD-kanaler: SVT1, SVT2, SVT24, SVT

Kunskapskanalen, TV4, TV6, SVT1 HD, SVT2 HD, Sappakanalen. **TV Mellan** – Omfattar 18 st tv-kanaler och 2 HD-kanaler – se bild till höger.

För att se på tv genom tv-boxen måste du koppla in en nätverkskabel till mediaboxen, och sedan kopplar du din tv till tv-boxen. Men du kan också köra detta trådlöst via Zap100. Se mer gällande trådlös TV och Zap100 på Net at Once hemsida. Därefter måste du kontakta **Sappa** för att aktivera ditt programkort. Du når Sappa på telefon 0774-444 744, alla dagar 8–22. Observera – på grund av handläggningstid måste du vänta minst 2 dagar från det att du aktiverat ditt bredband innan du ringer Sappa.

Om du har mer än 1 tv-apparat du vill använda måste du ha en tv-box för varje tv-apparat. Extra tv-boxar köper du direkt från Sappa. Observera att om du ska använda **mer än 2 tv-boxar** måste du köpa till en **nätverksswitch** från Net at Once, den kostar 299 kr.

Om du har en äldre tv-apparat är det inte säkert att den har HDMI-ingång. I så fall kan du köpa en adapter som gör att du kan koppla in tv-boxen till din tv:s SCART-uttag. Kontakta Sappa om du vill köpa adaptern.

Önskar du fler tv-kanaler än vad som ingår i paketen Bas/Mellan kontaktar du Sappa på telefon 0774-444 744 eller hej@sappa.se

Att tänka på

Om du äger mer än en fastighet som får fiber, tänk då på att i registreringsportalen ska du alltid ange adressen där uppkopplingen finns, inte t.ex. den adress dit du vill få fakturor. Vill du ändra din fakturaadress kan du kontakta Net at Once efter att du registrerat din uppkoppling.

Tillfälligt snabbnummer för support

Under installationsfasen erbjuder vi ett speciellt telefonnummer dit du kan ringa om du behöver brådskande hjälp, t.ex. om du har en tekniker på plats som behöver omgående hjälp. Då kan du ringa oss på **0470-59 27 97**.

Vi ber dig att bara ringa det numret vid brådskande ärenden – övrigt hänvisas till ordinarie kundtjänst som nås på **0771-40 44 00**.

Installationshjälp i hemmet av Antech

För att få bästa kvalitet på tv, bredband och telefoni rekommenderar vi att ni installerar datauttag i ert hus. Vi har avtal med en entreprenör i ert område som heter **Antech** och som finns i Rabbalshede. Vi har förhandlat bort resekostanden för er räkning och det ni betalar är 595 kr/tim + material. Antech hjälper också till med registrering av bredband i vår portal, hjälp med det trådlösa nätet samt andra tv-, telefoni- och datarelaterade frågor. All installationshjälp på plats debiteras direkt av entreprenören. Arbetet debiteras per påbörjad timme. Det är viktigt att din bostad är tillgänglig under den tid som är bokad. Om du själv inte har möjlighet att vara hemma ber vi dig meddela teknikern hur de kommer in och hur de når dig vid eventuella frågor. Om ingen är hemma, eller om de inte får tillträde till huset på annat sätt kan vi tyvärr inte erbjuda kostnadsfri hjälp vid nytt tillfälle. Det är viktigt att el finns framdraget där mediaboxen skall sitta. För att undvika väntetid på tekniker ber vi dig

att i första hand installera mediaboxen själv. Skulle du inte lyckas erbjuder vi kostnadsfri installation som utförs av Antech. Vill du utnyttja erbjudandet måste du beställa jobbet senast **2 veckor** efter föreningens driftstart.

Beställ via webben på en av de fem adresserna på första sidan.

Kontakta Net at Once

Net at Once nås på telefon **0771-40 44 00**, vardagar 9–20, eller e-post:

kundtjanst@netatonce.se. Hemsidan är www.netatonce.se.