



Informationsbrev för kollektiva tjänster

Nytt kollektivt avtal

Om du inte har några tjänster från Telia sedan tidigare:

Hur får jag utrustning och handböcker?

Vår entreprenör eller din fastighetsägare delar ut den utrustning och den installationshandbok du behöver för att komma igång med tjänsterna.

All utrustning som tillhör de kollektiva tjänsterna ägs av din fastighetsägare och ska lämnas kvar i bostaden om du flyttar.

Hur kommer jag igång med Telia Bredband?

Anslut en nätverkskabel enligt installationshandboken och öppna sedan din webbläsare, exempelvis Internet Explorer. Du kommer då till en registreringssida där du aktiverar ditt bredband. Inom ett par minuter kan du börja surfa. För mer information och support kan du läsa mer på telia.se/support.

Hur kommer jag igång med Telia Digital-tv? Du får inloggningskoder som du behöver för att aktivera tjänsten via vår entreprenör. För att aktivera Videobutiken, där du kan hyra film direkt via fjärrkontrollen i Sveriges största videobutik, är du välkommen att besöka en av våra butiker eller kontakta vår kundtjänst. Det gäller även om du vill beställa ett extra tv-abonnemang för fler tv-apparater i din bostad.

Hur kommer jag igång med Telia Bredbandstelefon?

Om du inte har bredbandstelefon idag besöker du en av våra butiker eller kontaktar vår kundtjänst för att aktivera tjänsten.

Vad är Telia Smart och hur kommer jag igång med tjänsten?

Telia Smart är navet i ditt digitala hem och ger dig ett trådlöst, säkert och lättskött hemmanätverk, där du kan lyssna på musik, spela spel och surfa på internet. Med Telia Smart ser du även till att ditt digitala hem är redo att utvecklas i din takt med våra smarta tillbehör, som passar alla – från nybörjaren till den riktigt teknikintresserade. När du har aktiverat ditt bredband ansluter du din gateway enligt installationshandbok som du får av vår entreprenör. Läs mer på telia.se/smart.

Hur får jag hjälp med min installation?

Vår entreprenör kommer ut för att installera nödvändig utrustning för att du ska kunna använda dig av tjänsterna bredband och digital-tv. Entreprenören kommer att meddela dig om tidpunkten för just din bostad.

Om du redan har tjänster från Telia sedan tidigare:

Vad händer om jag redan har Telia Bredband via nätverksuttaget?

Om du redan har bredbandshastigheten som din fastighetsägare har tecknat kommer vi att sluta fakturera dig månadsavgiften för tjänsten, eftersom den istället betalas av din fastighetsägare. Har du en lägre hastighet kommer du att uppgraderas till den aktuella hastigheten. Om du har en högre hastighet kommer du att fortsätta surfa med samma hastighet, men till en lägre månadsavgift.

Vad händer om jag redan har Telia Bredband via telejacket?

Om du har bredband via telejacket så måste du själv säga upp detta för att vi ska sluta fakturera ditt bredband. Dina eventuella e-postkonton och hemsidetrymmen försvinner. Flytta därför över eventuella e-postadresser till ditt nya abonnemang och spara ner hemsidor till din hårddisk.

Hur flyttar jag över e-postadresser till mitt nya bredband via nätverksuttaget?

Om du vill flytta dina e-postadresser mellan två olika abonnemang så kan du göra detta via Mina Sidor, under "Administrera-Internet". Man tar först bort e-postadressen på det tidigare abonnemanget och lägger sedan upp den på nytt på det nya. Observera att alla meddelanden som ligger i din webmail försvinner, så det är viktigt att först hämta hem eventuell e-post till din dator.

Vad händer om jag redan har Telia Digital-tv?

Om du redan har digital-tv med det kanalpaket som din fastighetsägare har tecknat kommer vi att sluta fakturera dig månadsavgiften för tjänsten, eftersom den istället betalas av din fastighetsägare. Om du har något annat kanalpaket utöver det kollektiva fortsätter du betala för det kanalpaketet och krypteringsavgiften på 49 kr/månad. För att tjänsten ska fungera som tidigare måste du byta ut din switch mot den utrustning som du får av vår entreprenör. Däremot kan du behålla din digitalbox och dina koder som du redan har sedan tidigare.

Vad händer om jag redan har Telia Bredbandstelefonti?

Du som redan har bredbandstelefonti läggs automatiskt över till det kollektiva avtalet. I den kollektiva tjänsten, som din fastighetsägare betalar för, ingår den fasta månadsavgiften. Du måste fortsättningsvis använda den utrustning du får av vår entreprenör eller din fastighetsägare för att kunna ringa. Det kan bli ett avbrott i din telefoni minst en dag innan installationsdagen. Installera den nya utrustningen på installationsdagen, enligt den installationshandbok du får.

Vad händer om jag redan har Telia Smart?

Om du redan har Telia Smart kommer vi att sluta fakturera dig månadsavgiften för tjänsten, eftersom den istället betalas av din fastighetsägare. Du måste skicka tillbaka din befintliga hårdvara, din s.k. gateway, som du fått låna. Du kommer att få mer information hemskickad och en retursedel för att returnera hårdvaran. Av vår entreprenör får du ny utrustning som du ska installera. Den har ett nytt nätverksnamn och en ny säkerhetsnyckel och dessa uppgifter behöver du för att koppla upp ditt trådlösa nätverk. Vi rekommenderar att du ändrar det fabriksinställda nätverksnamnet och säkerhetsnyckeln till något du valt själv, för att nå en optimal säkerhetsnivå. Installationshandboken du får av vår entreprenör beskriver hur du installerar ditt trådlösa nätverk.

Hur får jag hjälp med installationen?

Vår entreprenör kommer ut för att installera nödvändig utrustning för att du ska kunna använda dig av tjänsterna bredband och digital-tv. Entreprenören kommer att meddela dig om tidpunkten för just din bostad.

Om du är nyinflyttad i en bostad med befintliga kollektiva tjänster

Den utrustning och de handböcker som tillhör de kollektiva tjänsterna ägs av din fastighetsägare och ska finnas i din bostad. Om du saknar utrustning som ingår i de kollektiva tjänsterna i din bostad, till exempel digitalbox, kontaktar du din fastighetsägare.

Hur kommer jag igång med Telia Bredband?

Anslut en nätverkskabel enligt installationshandboken och öppna sedan din webbläsare, exempelvis Internet Explorer. Du kommer då till en registreringssida där du aktiverar ditt bredband. Inom ett par minuter kan du börja surfa. För mer information och support kan du läsa mer på telia.se/support.

Hur kommer jag igång med Telia Digital-tv?

Du tar över befintlig digitalbox och inloggningskoder från föregående lägenhetsinnehavare. För att aktivera Videobutiken, där du kan hyra film direkt via fjärrkontrollen i Sveriges största videobutik, är du välkommen att besöka en av våra butiker eller kontakta vår kundtjänst. Det gäller även om du vill beställa ett extra tv-abonnemang för fler tv-apparater i din bostad.

Hur kommer jag igång med Telia Bredbandstelefontjänst?

Om du inte har bredbandstelefontjänst idag besöker du en av våra butiker eller kontaktar vår kundtjänst för att aktivera tjänsten.

Vad är Telia Smart och hur kommer jag igång med tjänsten?

Telia Smart är navet i ditt digitala hem och ger dig ett trådlöst, säkert och lättskött hemmanätverk, där du kan lyssna på musik, spela spel och surfa på internet. Med Telia Smart ser du även till att ditt digitala hem är redo att utvecklas i din takt med våra smarta tillbehör, som passar alla – från nybörjaren till den riktigt teknikintresserade. När du har aktiverat ditt bredband ansluter du din gateway enligt installationshandbok som du får av vår entreprenör. Läs mer på telia.se/smart.

Vad händer om mina kollektiva tjänster sägs upp eller minskar i omfattning?

Vad händer med mina kollektiva tjänster från Telia?

Du som kund blir kontaktad av oss innan avtalet löper ut eller minskar i omfattning. Du kommer då att få en förklaring på vad som händer med dina tjänster och hårdvaror.

Vad händer om mina kollektiva tjänster ökar i omfattning?

Du som kund blir kontaktad av oss innan uppgraderingen sker. Det blir som vid en ny kollektiv tjänst.

Vad händer om det kollektiva tv-utbudet utökas?

Du får automatiskt tillgång till det utökade utbudet. Om du har gjort en uppgradering och redan har det kanalpaket som din fastighetsägare har uppgraderat till kommer vi att sluta fakturera dig månadsavgiften för tjänsten, eftersom den istället betalas av din fastighetsägare. Om du har något annat kanalpaket utöver det kollektiva fortsätter du betala för det kanalpaketet och krypteringsavgiften på 49 kr/månad.

Vad händer om den kollektiva bredbandshastigheten uppgraderas?

Du får automatiskt den nya högre hastigheten. Om du själv redan har uppgraderat till den hastigheten kommer vi att sluta fakturera dig för tjänsten eftersom den istället betalas av din fastighetsägare.

Vad gör vi med trasig utrustning?

Är någon del av utrustningen trasig eller skadad? Kontakta vår support på telefon 020-240 250.