



## **Informationsbrev för Telia Smart**

### **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](http://telia.se/smart).

### **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 registreringsida 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](http://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 Bredbandstelefon?**

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

## **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.