

Frågor och svar

Gruppanslutning

Både ni i styrelsen och de boende har säkert en del frågor kring ert avtal. Här tar vi upp de vanligaste frågorna som brukar ställas.

➤ Vad händer när ni skrivit under avtalet?

I avtalet står från vilket datum gruppanslutningspriserna börjar gälla. De som redan är bredbandskunder flyttas automatiskt över till Gruppanslutningen detta datum. Vi upphör att debitera hushållet den fasta månadsavgiften.

➤ Hur faktureras föreningen?

Föreningen debiteras kvartalsvis i förskott för alla lägenheter.

➤ Hur fördelar föreningen kostnaden?

Föreningen väljer själv hur den vill fördela kostnaden på de boende. Vanliga lösningar är att:

- låta den ingå.
- lägga till den på månadsavgiften.
- fördela den på dem som använder tjänsterna.

➤ Vad händer om hushållet har bindningstid på det gamla abonnemanget?

Den boende får själv kontrollera bindningstiden och vilka villkor som gäller hos nuvarande operatör. Med dennes medgivande kan Bredbandsbolaget dock säga upp telefonabonnemanget. Nuvarande telefonoperatör kan då ta ut en straffavgift.

➤ Vad händer om någon tecknar abonnemang före Gruppanslutningens startdatum?

Den boende får då betala ett individuellt pris fram till det datum Gruppanslutningen börjar gälla.

➤ Ska den boende säga upp sitt abonnemang hos Telia?

Om det befintliga telefonnumret ska flyttas över till Bredbandsbolaget hjälper vi den boende att säga upp sitt telefoniabonnemang hos den nuvarande operatören. Det förutsätter dock att operatören stödjer nummerportering, d v s att man får behålla sitt gamla telefonnummer vid byte av operatör. Överflyttningen tar ca 2–3 veckor. Vill den boende ha ett nytt telefonnummer behöver ingenting göras med det befintliga abonnemanget. Förvalsoperatör sägs upp av den boende.

➤ Fungerar SOS-alarm?

Bredbandsbolagets telefoni är helt kompatibel med Räddningstjänstens SOS Alarm. Det betyder att man blir kopplad till rätt larmcentral och att Räddningstjänsten kan se varifrån man ringer. Tänk på att alla operatörer inte stödjer detta!

➤ Fungerar trygghetsalarm?

Vi avråder personer som har trygghetsalarm att använda vår Telefonitjänst till trygghetslarmet då detta är en IP-telefoni tjänst. Trygghetslarmet är något mindre driftsäker vid användande av IP-telefoni än vid analog telefoni då den till exempel inte fungerar vid strömavbrott eller driftstopp. Kontrollera vad just din kommun rekommenderar för ditt trygghetsalarm.

➤ Fungerar samma telefonjack och telefon?

Allt fungerar som vanligt. Telefonidosan kopplas mellan det första telefonjacket och bredbandsuttaket. Det går att koppla in dosan på jack som ligger senare i slingan, men då fungerar inte jack som är kopplade före. För att de ska fungera behöver teleslingan vara seriekopplad, vilket den oftast är.

➤ Fungerar plus-tjänster och vad kostar samtalen per minut?

Alla plus-tjänster fungerar precis som för vanlig telefoni. Läs mer på www.bredband.com/telefoni – här finns också en aktuell prislista på alla minutpriser inom Sverige och utomlands. Vår ambition är att alltid erbjuda tjänster och minutpriser som är minst 10 % lägre än Telias priser.

➤ Hur är det med bindningstider och uppsägningstider?

Avtalstiden för Gruppanslutningen är fem år och räknas från det att Gruppanslutningspriset börjar gälla. Vid nybyggnation träder avtalet i kraft det datum då fastigheten och lägenheterna är färdiga för att börja använda Bredbandsbolagets nät. Då kan de boende anmäla sig för Gruppanslutningstjänsten. Uppsägningstiden är 3 månader innan femårsperioden gått ut. För hushållen gäller samma villkor som idag:

Bredband: Ingen bindningstid och 1 månads uppsägningstid.

Telefoni: Ingen bindningstid och 1 månads uppsägningstid. ▶

➤ **Kan man fortsätta betala månadsavgift till sin nuvarande telefonoperatör?**

Alla hushåll kanske inte vill bli kund hos oss, trots att vårt erbjudande är mycket konkurrenskraftigt. Vi ställer inget krav att föreningen, fastighetsägaren eller hushållen ska bli kund hos Bredbandsbolaget. Två veckor före gruppanslutningsstarten berättar vi om erbjudandet. Av erfarenhet vet vi att många blir kunder, eftersom erbjudandet är så pass förmånligt.

➤ **Gruppanslutningsavtalet är igång. Boende som idag inte är kunder vill bli det. Vad betalar de i startavgift?**

- För att bli kund och börja använda Bredband 495 kr.
- För att bli kund och börja använda Telefoni 275 kr.

Bredbandsbolaget erbjuder fri startavgift under de första 30 dagarna från och med att Gruppanslutningspriserna börjar gälla. Vi informerar om detta i informationsbladen som er kontaktperson delar ut till alla boende två veckor innan Gruppanslutningen börjar gälla.

➤ **Gruppanslutningsavtalet är igång. Boende har ringt kundtjänst och anmält sig för Bredbandsbolagets telefoni. Vad händer nu?**

Det tar cirka tre veckor innan hushållet kan börja ringa med Bredbandsbolaget. Under tiden fortsätter man att ringa med sin gamla operatör. Information om exakt datum och klockslag när övergången till Bredbandsbolaget sker kommer per brev. Några dagar innan får hushållet ett paket på posten med information, telefonidosor och de kablar som behövs för att koppla dosan till bredbandsuttaget. För hjälp att koppla in den, ring teknisk support på 0770-777 000. Tryck "3" – "redan kund" och sedan "2" support. Vill hushållet att en tekniker kommer och sätter i kablarna i dosan, fyller man i bladet som finns i paketet och lägger det på postlådan. Det kostar inget extra. Däremot ingår inte kabeldragning i teknikerns arbete.