

Hej! Välkommen som kund!

Brf Råseget 1 har tecknat avtal med Stockholms Stadsnät om bredband. Vi tackar för förtroendet och lovar att göra vårt bästa för att leverera bra och användbara tjänster som Internet, tv och telefoni via bredbandet – och förstås god service.

Stockholms Stadsnät är kända för en mycket stabil Internettjänst men också för en kunnig och trevlig Kundtjänst. Tveka aldrig att kontakta oss med frågor och funderingar kring bredbandet.

När kommer Bredbandet igång?

Driftsättningsdag, dvs. då Stockholms Stadsnät börjar leverera Bredband hos dig och du kan börja surfa, är planerad till **1 april, 2019**.

Vad händer nu?

Stockholms Stadsnäts underleverantör ERNET AB kommer byta ut er befintliga tjänstedelare och montera en tjänstedelare XG på samma plats.

Arbetet är planerat att ske **1-2 april** enligt den preliminära tidsplanen. Ernet kommer även avisera dig med en lapp i brevlådan ca. en vecka innan det är dags för monteringen i din lägenhet. Arbetet med att byta alla boxar kommer ta två dagar. Under den tiden kommer Bredbandet att vara instabilt.

Observera att endast ett installationstillfälle ingår. I det fall man missar installationstillfället tillkommer en kostnad för att ERNET ska komma tillbaka vid ett andra tillfälle.

Har du inte möjlighet att vara hemma den aviserade dagen kan du lämna nycklar till ansvarig arbetsledare från ERNET på morgonen. Namn på arbetsledare samt tid för nyckelinsamling kommer stå angivet på aviseringen.

Det är viktigt att du själv flyttar på möbler så att installatören får en bra arbetsyta. Golvytor som är känsliga ansvarar du själv för att täcka med skyddspapper innan installationen i din lägenhet.

När bredbandet är driftsatt

När bredbandet är driftsatt har du bekväm tillgång till snabbt och driftsäkert Internet med hastighet upp till 1000/1000 Mbit. **OBS! Du behöver inte skicka in medföljande beställningsblankett för att aktivera bredbandet – den här hastigheten får alla hushåll i föreningen efter installation.**

Tjänstedelare XG

I Installationen ingår det en tjänstedelare XG till varje hushåll. Tjänstedelaren är en box som är nödvändig för att använda bredbandet till andra tjänster än enbart internet. Den har fyra uttag, varav två för bredbands-tv och två för Internet. Läs gärna mer om tjänstedelaren i den bifogade bredbandsguiden!

Trådlös surf

För att surfa trådlöst, dvs. utan kabel mellan dator och tjänstedelare behöver du ansluta en router till tjänstedelaren. Router kan du köpa från Stockholms Stadsnätets webbshop eller från valfri återförsäljare av elektronikprodukter. Tänk på att trådlös surf aldrig når samma hastighet som att surfa med kabel!

Bredbandstelefoni

Du kan välja att ansluta din hemtelefoni till bredbandet, men det är inget du behöver ta ställning till nu utan kan överväga i lugn och ro.

Ett "Lilla Abonnementet" per hushåll ingår i föreningens avtal. Det innebär att om du ansluter din telefon till bredbandet betalar du enbart för ringda samtal, ingen fast månadsavgift och ingen anslutningsavgift. Prislista för samtal finns på baksidan av beställningsblanketten samt på vår hemsida www.stockholmsstadsnat.se.

Du kan flytta med ett befintligt telefonnummer, s.k. portering, till det nya abonetmentet mot en engångsavgift om 199 kr. För att ansluta telefonin till bredbandet behöver du köpa en s.k. SIP-box från Stockholms Stadsnät.

Bredbands-tv

Stockholms Stadsnät samarbetar med Sappa och Viasat om tv via bredbandet. Du hittar deras respektive utbud, kanalpaket och aktuella erbjudanden på www.sappa.se samt www.viasat.se och du beställer också ditt tv-abonnement direkt hos dem. Information om bredbands-tv finns också i bredbandsguiden och på www.stockholmsstadsnat.se.

På hemsidan finns svar på många frågor!

På www.stockholmsstadsnat.se finns svar på många av de vanligaste frågorna om bredbandstjänsterna. Där finns även blanketter och guider i PDF-format.

Vi hoppas att du ska trivas som kund hos oss!

Med vänliga hälsningar
STOCKHOLMS STADSNÄT

Kundtjänst

Öppettider: Vardagar kl. 08.00–22.00, lördag-söndag samt helgdag kl. 10.00–18.00

Telefon: 08-501 220 10

E-post: support@stockholmsstadsnat.se