

## Hej! Välkommen som kund!

Brf Knallen 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 **27 februari, 2019**.

### Vad händer nu?

Stockholms Stadsnäts underleverantör ERNET AB kommer montera tjänstedelare XG6846 hos er. Arbetet är planerat att ske **vecka 8-9** enligt den preliminära tidsplanen. Ernet kommer avisera dig med en lapp i brevlådan ca en vecka innan det är dags för monteringen i din lägenhet. Under arbetets gång kan ni ev. uppleva störningar/avbrott i internetleveransen.

**Observera att endast ett monteringsbesök ingår. I det fall man missar det aviserade tillfället 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 innan kl. 08:00 på morgonen den aviserade dagen i föreningens nyckelbox mitt emot tvättstugan på Hammarby Allé 105. Nyckeln måste vara tydligt uppmärkt med namn, lägenhetsnummer och adress. Ernet lämnar tillbaka nycklar till föreningen efter utfört arbete.

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!

## Bredbandstelefonti

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](http://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.

## Befintligt IPTV-abonnement

Befintliga IPTV-abonnement kommer inte gå att se på efter att tjänstedelaren blivit utbytt i din lägenhet av Stockholms Stadsnät. Varje medlem ansvarar själv för att säga upp sitt befintliga IPTV-abonnement.

## 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](http://www.sappa.se) samt [www.viasat.se](http://www.viasat.se) och du beställer också ditt tv-abonnement direkt från dem.

## På hemsidan finns svar på många frågor!

På **[www.stockholmsstadsnat.se](http://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](mailto:support@stockholmsstadsnat.se)