

Byte av bredbands- och tv-tjänster

Inledning

Styrelsen i Rickeby samfällighetsförening beslutade att fr.o.m. 2021-04-06 ge CLS och Obenetwork uppdraget att förse föreningens medlemmar med internet- och tv-tjänster.

Internettjänsten levereras genom ett gruppavtal vilket innebär att bredbandet finansieras via avgiften till föreningen, det kostar alltså inget extra för dig som medlem att välja att ansluta dig. Du kommer inte få någon faktura från oss.

Hastigheten som levereras är 1000/1000 Mbit/s till varje hushåll.

Nedan följer några frågor och svar samt hur du anmäler dig för anslutning.

1) Behöver jag göra något för att mitt internet skall fortsätta fungera?

Vad vi erfarit har Ownit lite olika konfiguration på sina enheter. Vid fall din utrustning redan är ställd på att hämta IP-adress automatiskt kommer den sannolikt fortsätta fungera utan att du behöver göra något. Är den inställd på statisk IP (vilket är det vanligaste bland Ownits kunder) behöver din router fabriksåterställas. Det görs genom att du tar en nål, tandpetare eller penna och trycker in den minimala "reset"-knappen på routern i ca 10 sekunder och väntar därefter 4-5 minuter.

Ditt nätverk borde då komma upp med de förtryckta inloggningsuppgifterna på routerns undersida.

2) Jag har andra tjänster från Ownit, tex. IPTV eller IP-telefoni, vad gör jag med dessa?

Du kan tyvärr inte fortsätta använda dessa tjänster. IP-telefoni kan du portera till oss, skicka ett mail till support@obe.net och efterfråga en blankett för nummerportering så skickar vi över det.

För TV-tjänster hänvisar vi i första hand till CLS tv-lösning genom föreningens koaxialnät. Det kommer fr.o.m augusti/september även bli möjligt att köpa Viasats IPTV tjänster i hela vårt nät.

3) Jag önskar uppgradera min router, vad har jag för alternativ?

Om du har en kombinerad router/fiberomvandlare (Inteno FG500) idag så rekommenderar vi i första hand att du uppgraderar till den efterföljande modellen, Inteno EG400. Dessa installeras av CLS så kontakta deras kundservice för beställning och tidsbokning för installation.

Om du idag har en dedikerad fiberomvandlare (Inteno XG6846) så kan du antingen byta den mot EG400 som även innehåller wifi funktion. (enligt samma procedur som ovan) eller införskaffa valfri egen router i en elektronikaffär. Denna skall då vara anpassad för "FiberLAN" och vi rekommenderar en som följer minst standarden AC1750 för god prestanda.

4) Behöver jag någon utrustning för att använda tjänsten?

Den utrustning du har idag skall räcka för fortsatt tillgång till internet. Om du vill ta del av den högre prestandan kan du behöva uppgradera utrustningen, se punkt 3 över vilka alternativ som finns.

5) Hur vet jag när bytet är genomfört?

Tjänsten kommer att kopplas ner under förmiddagen 6/4, du kommer märka det genom att internet slutar fungera och "WAN"-lampan på din fiberomvandlare kommer slockna.

När denna börjar lysa igen är den nya tjänsten redo att börja användas. Följ då stegen under punkt 2.

Vi räknar med att bytet tar ca 2 timmar men reserverar oss för att det i värsta fall kan ta fram till kvällen om några komplikationer uppstår.

6) Hur kommer jag i kontakt med kundservice?

För allmänna frågor, felanmälan och frågor som rör TV-leveransen kontaktar du CLS på:

Telefon: 08 730 00 40

Epost: salj@clselektronik.com

Vid fel: felanmalan@clselektronik.com

Jourservice efter kontorstid: 010 139 93 81. Direkt till jourhavande tekniker.

För frågor som mer specifikt rör bredbandstjänsten, dess prestanda eller tilläggstjänster (tex. fast ip, ip-telefoni, etc) kontaktar du Obenetwork på:

Telefon: 08-124 41 888

Epost: support@obe.net