

Gruppavtal FAQ – De vanligaste frågorna

Många av frågorna skall man adressera direkt till sin tjänsteleverantör, eller kommande tjänsteleverantör, då Fiberföreningen bara tillhandahåller fibernätet, inte tjänsten. Men här har vi samlat några av de frågor vi har fått.

Kontakt med Bahnhof sker via 010-510 00 00, eller se <https://bahnhof.se/privat/kundservice/>

Kontakt med Sappa sker via 0774-4444 744, eller se <https://sappa.se/mitt-sappa>

Se vårt utskick med erbjudande om gruppavtal och hur du beställer dessa tjänster samt avtalsvillkor.

- 1. Om jag idag redan har ett avtal med Bahnhof, måste jag avsluta detta för sedan teckna ett nytt via er? Eller hur går det till?**

Har man avtal med Bahnhof behöver man inte göra någonting. Dock är det så att deras fakturering fortsätter med kvartalsvis debitering i förskott. Så det kan bli så att man måste betala fakturan för den privata tjänsten, men att detta justeras med en framtida återbetalning. Vill man undvika detta så måste man kontakta kundtjänst på Bahnhof och se till att befintlig tjänst flyttas över till gruppavtalet.

- 2. Vad gäller om jag idag har avtal med Sappa?**

Har man avtal med Sappa så måste man kontakta kundtjänst och avsluta tjänsten för att sedan bli ansluten till gruppavtalet. Den tv-box och eventuell router som man idag har från Sappa måste skickas tillbaka och de skickar ut en ny.

- 3. Får man en publik dynamisk IP-adress av någon av leverantörerna? Jag vill kunna få åtkomst till mitt landställe.**

Bahnhof kan tillhandahålla mac-låst IP-adress (publik IP) med reservationen att det är en tillfällig fast IP som kan ändras om kommunikationsoperatören Global Connect ändrar adresserna i sin utrustning. För att låsa adressen så behöver man kontakta Bahnhofs kundtjänst eller göra anmälan på denna länk: <https://bahnhof.se/privat/kundservice/bestall-publik-ip/>

Sappa har tjänst där man erbjuder en publik dynamisk IP-adress. Det kostar 49kr/mån och den beställs via Sappas kundservice.

Observera att en publik adress vanligtvis inte behövs för vanliga tjänster eller behov, utan för t.ex. om man har en server hemma som skall nås över Internet.

- 4. Erbjuder Bahnhof eller Sappa fast IP?**

Nej, ingen av leverantörerna erbjuder fast IP-adress i denna typ av tjänst riktad till privata kunder. Det råder idag brist på IP4-adresser och de erbjuds därför enbart till företagskunder.

- 5. Jag har redan Bahnhof idag. Kan jag använda mig av formuläret i alla fall?**

Ja, om du vill nyttja gruppavtalet så måste formuläret fyllas i och undertecknas med elektronisk signering. Detta eftersom du nu köper tjänsten via föreningen. Vi måste ha ett avtal/överenskommelse oss emellan om villkoren och att du tar ansvaret för att betala fakturorna.

- 6. Jag har redan Bahnhof idag, kan jag använda mig av min befintliga router?**

Ja det kan du, men du ansvarar för att den lever upp till din önskade prestanda.

- 7. Jag har en befintlig router, men är kund hos annan tjänsteleverantör. Om jag byter till Bahnhof, kommer då min IP-telefoni att fungera med min router?**
För att IP-telefoni ska fungera måste du använda den router som Bahnhof tillhandahåller.
- 8. Om jag idag redan har ett avtal med Bahnhof, måste jag avsluta detta för sedan teckna ett nytt via er? Eller hur går det till? Bahnhof vill ha information om gruppavtalet såsom beteckning/nummer, vid kontakt. Vad skall jag ange?**
Föreningens avtalsnummer/kundnummer hos Bahnhof är B91359.
- 9. Jag kontaktade Bahnhof kundservice för att beställa wi-fi 6 router som ni beskrivit i erbjudandet. Fick svar att den inte kan beställas förens den kollektiva kundbilden registrerats hos dem. Min fråga är när det förväntas det ske?**
Avtalet mellan föreningen och Bahnhof kommer att bli klart under vecka 12, så efter det ska det gå bra att beställa.
- 10. Jag vill skriva på gruppavtalet men har inget Bank-ID. Hur gör jag?**
Skriv till föreningen på info@forangsuddenfiber.se så skickar vi över formuläret. Du får då underteckna detta och skicka det med vanlig post till oss.