

ÖPPENHET OCH VALFRIHET

HEJ OCH VÄLKOMMEN TILL EN VÄRLD AV MÖJLIGHETER!

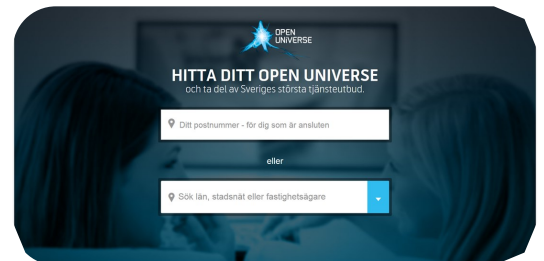
Din bostad är eller kommer snart att anslutas till oss, Open Universe. Vi är kommunikationsoperatör av bredbandstjänster och erbjuder dig ett öppet nät, där det är du själv som väljer den eller de tjänster som passar dig bäst från en eller flera av de konkurrerande tjänsteleverantörerna vi har i vårt nät — Valfrihet när den är som bäst!

Open Universe ingår sedan juni 2012 i Telenorkoncernen, för mer information om oss, gå gärna in på openuniverse.se

INTERNET, TV OCH TELEFONI

Jämför och välj den leverantör och tjänst som passar dig och dina behov bäst. Mer information om priser och kampanjer hittar du på <http://portalen.openuniverse.se>

OBS! om din bostad ännu inte är anslutentill vårt nät då är din adress inte heller sökbar, sök då istället på län, stadsnät eller din fastighetsägare.



TV-TJÄNST

Er fastighetsägare har tecknat ett avtal med Telenor om ett grundpaket på TV för sina boende (must-carry), det innebär att du kan beställa en TV-tjänst med kanalerna SVT1, SVT2, SVT24, TV4, TV6, Kunskapskanalen och Barnkanalen för Okr/månad.

Du beställer tjänsten på portalen.openuniverse.se, fyll i ditt postnummer, välj adress och gatunummer, välj därefter tjänsten TV, filtrera fram Telenor som leverantör och välj Telenor grundpaket. Du kan även ringa direkt till Telenor på telefon **020-222 222**.

Önskar du beställa ett utökat TV-utbud och/eller kanaler från någon annan TV-leverantör då kan du beställa dessa tjänster separat. Som hyresgäst står du själv för kostnaden för det TV-utbudet.



DIREKTANSLUT DIG VIA VÅR PORTAL

När din bostad är ansluten till vårt nät, då har du tillgång till självvalsportalen och kan direktaktivera din bredbandstjänst.

1. KOPPLA IN DIN DATOR

Koppla din dator till bostadens bredbandsuttag med hjälp av en nätverkskabel. Öppna datorns webbläsare så startar portalen automatiskt. Om portalen inte startar prova med ett annat uttag eller skriv in <http://portalen.openuniverse.se> i sökfönstret i din webbläsare.

2. VÄLJ TJÄNST OCH LEVERANTÖR

Lägg till de tjänster du önskar i varukorgen och checka ut den när du är nöjd.

3. BEKRÄFTA DIN BESTÄLLNING

Fyll i dina personuppgifter för kontakt- och fakturainformation. Bekräfta uppgifterna och klicka på beställ.

4. NU ÄR TÄNSTEN AKTIVERAD!

Nu är tjänsten beställd — vänta i ca 15minuter och starta om din dator för att komma ut på internet som vanligt. Nu kan du koppla in eventuell annan utrustning, som till exempel en trådlös router och använda den som tidigare.





SUPPORTHJÄLP

TV och telefoni tjänst, går att beställa men inte aktivera via portalen då dessa tjänster kräver telefonidosa och TV-box för att fungera. Beställ gärna dessa tjänster direkt från den leverantör du vill ha och i god tid då det kan ta 10 arbetsdagar eller mer innan dosa och TV-box levereras.

Vid nyinflytt var noga med att uppge inflyttningsdatum och om du vill få utrustningen skickad till din gamla eller nya adress.

Om du har problem att logga in eller beställa via portalen ring 0770-82 55 55.

Supporten har öppet vardagar 8-17.

Felanmälan och fakturafrågor

Vid frågor som rör dina tjänster kontaktar du den leverantör du valt. Kontaktuppgifter hittar du på din beställningsbekräftelse, faktura eller på portalen under kundservice.

Vid elavbrott

Om dina tjänster inte fungerar efter ett elavbrott så kan du behöva starta om din utrustning, det gör du enklast genom att:

1. Dra ur strömkabeln ur tjänstefördelare, TV-box och telefonidosa
2. Vänta 10 sekunder
3. Sätt därefter i strömkabeln igen.

Om felet kvarstår efter att utrustningen startats om, felanmäler du tjänsten direkt till berörd tjänsteleverantör.

HJÄLP ATT BESTÄLLA TJÄNST

Vill du ha lite hjälp att hitta rätt tjänst och leverantör?

SMSa **BREDBAND** till **72 660** så återkommer vi till dig.

Du kan även kontakta oss direkt på **0770-82 55 55** vardagar 8-17.

Med vänliga hälsningar

Open Universe

Det är alltid öppet på
openuniverse.se



NÄTÄGARSUPPORT

Beställning av förtätningar/portar samt beställning av hårdvara och EP-LAN. Frågor kring befintliga CPE-ärenden och upptagen port. Adressfrågor, kapacitetstjänst och övriga leveransärenden. Frågor gällande boendes bredband, TV och telefoni.

- natagarsupport@openuniverse.se
- 0770-82 55 10, val 1
- Öppet vardagar 8-16.30, lunchstängt 12-12.45

Teknisk support och felanmälan av fastighetstjänster / EP-LAN

- tlsupport@openuniverse.se
- 0770-82 55 10, val 2
- Öppet dygnet runt, support enligt avtalad SLA.

PLANERADE ARBETEN

Arbeten i fastigheten som berör el- eller fibernätet rapporteras in till:

- > 48h innan planjobb@telenor.se
- < 48h innan noc@telenor.se

SLUTKUNDSUPPORT—OPEN UNIVERSE KUNDTJÄNST

Vid frågor/problem rörande självaktiveringsportalen, för de som inte tecknat avtal med en tjänsteleverantör samt hjälp att beställa tjänst.

- 0770-82 55 55
- Vardagar 8-17
- SMSa BREDBAND till 72660, för att bli uppringd.

För felanmälan, problem med tjänstefördelare/CPE samt fakturafrågor kontaktar kund alltid sin tjänsteleverantör, ej via ovan kontaktvägar.

Kontaktuppgifter till tjänsteleverantörerna finns på portalen, kunds faktura eller respektive leverantörs hemsida.