

Vanliga frågor och svar | Bredband från Quicknet via Fibra

Innehåll

Hur aktiveras bredbandet?	1
Kommer mitt WiFi att fungera som tidigare?	2
Ingår det en router?	2
Hur snabbt är 1 000/1 000 Mbit/s?	2
Kan jag hyra en router av Quicknet?	3
Är priset fast under hela avtalstiden?	3
Kan enskilda hushåll göra uppgraderingar?	3
Vad gör jag om jag flyttar?	3
Behöver jag säga upp mitt nuvarande bredbandsabonnemang?.....	4
Vem kontaktar jag om något felar?	4
Tips innan du felanmäler.....	4
Kontaktuppgifter till Quicknet.....	4

Hur aktiveras bredbandet?

Du behöver inte göra någonting för att aktivera bredbandet.

Quicknet schemalägger tjänsten så att den automatiskt aktiveras natten till den 1 juli 2027.

Från och med den dagen har du tillgång till bredband med hastigheten **1 000/1 000 Mbit/s** genom föreningens gruppavtal.

För att börja använda internet kan du antingen:

- Ansluta din egen router till **Fibras användarnod** i lägenheten.
- Ansluta en dator eller annan enhet direkt till användarnoden med en nätverkskabel.

Viktigt: När du ska använda tjänster som levereras via Fibras nät ska du alltid utgå från **Fibras användarnod**. Det är användarnoden som utgör anslutningspunkten mellan din lägenhet och föreningens fibernät.

Kommer mitt WiFi att fungera som tidigare?

Ja, om du har en egen router kommer ditt trådlösa nätverk att fungera på samma sätt som tidigare. I vissa fall kan du behöva ansluta routern till den nya användarnoden efter installationen.

Ingår det en router?

Nej, **ingen router ingår** i föreningens gruppavtal.

I många fall kan du fortsätta använda den router som du redan har idag. Om din nuvarande router fungerar bra och stödjer de hastigheter och funktioner du behöver finns det normalt ingen anledning att byta ut den.

Om du vill köpa en ny router rekommenderar vi att du besöker en elektronikbutik eller återförsäljare. Berätta gärna:

- Hur stor bostaden är (antal kvadratmeter)
- Hur många personer som använder nätverket
- Hur du använder internet (streaming, spel, arbete hemifrån, smarta hem-produkter m.m.)

Utifrån dina behov kan personalen hjälpa dig att välja en router som passar just ditt hem.

Hur snabbt är 1 000/1 000 Mbit/s?

1 000/1 000 Mbit/s, även kallat **1 Gbit/s**, är den högsta hastighet som idag erbjuds i Fibras nät och ger gott om kapacitet för hela hushållet.

Med en sådan anslutning kan flera personer använda internet samtidigt utan att uppleva några prestandaproblem. Du kan exempelvis:

- Delta i videomöten och arbeta hemifrån.
- Streama film och serier i 4K-kvalitet.
- Spela online med låg fördröjning.
- Ansluta många datorer, mobiltelefoner, surfplattor och smarta hem-produkter samtidigt.
- Ladda upp och ladda ner stora filer på kort tid.

Som jämförelse kan en fil på cirka **1 GB** laddas ner på ungefär **8-10 sekunder** under optimala förhållanden.

💡 **Bra att veta:** Den upplevda hastigheten påverkas även av din utrustning, exempelvis router, dator, mobiltelefon och om du använder nätverkskabel eller WiFi. För att få ut maximal prestanda rekommenderas modern utrustning som stödjer gigabithastigheter. 🚀 🌐 📶

Kan jag hyra en router av Quicknet?

Ja, **Quicknet erbjuder i vissa fall möjlighet att hyra router som ett tillval till bredbandstjänsten.**

Om du är intresserad av detta rekommenderar vi att du kontaktar Quicknets kundtjänst för information om aktuella modeller, villkor och priser.

Är priset fast under hela avtalstiden?

Ja. **Priset är fast under hela avtalstiden**, vilket innebär att föreningen och de boende får en långsiktig och förutsägbar kostnad under avtalsperioden.

Det ger trygghet för föreningen och minskar risken för oväntade prisförändringar under avtalstiden.

Kan enskilda hushåll göra uppgraderingar?

Ja. Föreningens gruppavtal inkluderar bredband med en hastighet på **1 000/1 000 Mbit/s**, vilket täcker behoven för de allra flesta hushåll, oavsett om internet används för arbete hemifrån, streaming, spel eller många uppkopplade enheter samtidigt.

Hastigheten **1 000/1 000 Mbit/s är dessutom den högsta bredbandshastighet som idag erbjuds i Fibras nät**, vilket innebär att det inte finns någon högre bredbandshastighet att uppgradera till.

Vad gör jag om jag flyttar?

Du behöver inte göra någonting när det gäller bredbandet.

Bredbandstjänsten är kopplad till **lägenheten** och inte till personen som bor där. När du flyttar kommer tjänsten därför att finnas kvar i bostaden och automatiskt kunna användas av nästa boende.

Om du har beställt några egna tilläggstjänster utöver föreningens gruppavtal, exempelvis extra TV-kanaler eller streamingpaket, ansvarar du själv för att kontakta leverantören och avsluta eller flytta dessa tjänster.

Behöver jag säga upp mitt nuvarande bredbandsabonnemang?

Ja. Om du idag har bredband från en annan leverantör ansvarar du själv för att säga upp ditt nuvarande abonnemang. Kontrollera gärna eventuella bindings- eller uppsägningstider i god tid före aktiveringen av gruppavtalet.

Vem kontaktar jag om något felar?

Om du upplever problem med ditt bredband ska du i första hand kontakta **Quicknets kundtjänst** för support och felanmälan.

Quicknet hjälper dig med felsökning och kan vid behov samverka med Fibra om felet skulle vara relaterat till fibernätet eller den installerade utrustningen.

Tips innan du felanmäler

Innan du kontaktar supporten kan det vara bra att göra några enkla kontroller:

- Kontrollera att **Fibras användarnod** har ström och att lamporna lyser som de ska.
- Starta om din router genom att dra ur strömkabeln i cirka 30 sekunder och sedan ansluta den igen.
- Kontrollera att alla nätverkskablar sitter ordentligt i både användarnoden och routern.
- Prova gärna med en annan nätverkskabel om du misstänker att en kabel kan vara skadad.
- Om du upplever problem med internet rekommenderar vi att du **kopplar bort routern tillfälligt och ansluter en dator direkt till Fibras användarnod med en nätverkskabel**. På så sätt kan du avgöra om felet ligger i fibernätet eller i den egna utrustningen.
- Tänk på att många problem kan bero på den egna routern, exempelvis inställningar, trådlös täckning eller hårdvarufel. Även äldre eller skadade nätverkskablar kan orsaka störningar.

Genom att göra dessa enkla kontroller kan många vanliga problem lösas direkt och felsökningen hos Quicknet gå snabbare om du behöver kontakta supporten.

Kontaktuppgifter till Quicknet

Quicknets kundtjänst hjälper dig med frågor, support och felanmälan.

Telefon: 021-338 00 00

Öppettider: Vardagar kl. 08.00-17.00

Du kan även kontakta Quicknet via deras kontaktformulär på webbplatsen.