

Allt du behöver veta om Telias TV-tjänster via Fibras nät

Innehåll

Vem är avtalsansvarig och vart kommer fakturan?	2
Hjälper Fibra till med att säga upp befintliga abonnemang?	2
Finns det möjlighet att använda stadsnätets tjänster utanför gruppavtalet?	2
Hur fungerar Telias TV-tjänst?	3
Hur aktiverar jag mitt gruppavtal hos Telia?	4
Ingår en TV-box i gruppavtalet?	5
Kan jag använda fler än en TV i bostaden?	5
Måste jag använda TV-boxen?	5
Vad är Telia Play?	5
Vilka enheter kan jag använda Telia Play på?	5
Hur många enheter kan användas samtidigt?	6
Hur ansluter jag TV-boxen utan WiFi?	6
Kan TV-boxen anslutas via WiFi?	6
Vad är Telia Play Hub?	6
Kan jag få en fjärrkontroll med sifferknappar?	7
När kan jag beställa min TV-box?	7
När börjar TV-tjänsten fungera?	7
När kan jag beställa installationshjälp?	7
Fungerar Text-TV?	7
Vem kontaktar jag om något är fel med Tv:n?	8
Jag har frågor om mitt abonnemang eller mina tjänster, vart vänder jag mig?	8
Vad gäller för garanti på TV-boxen?	8
Är priset fast under hela avtalsperioden?	9
Vad händer om jag flyttar?	9
Är du nyinflyttad?	9
Kan enskilda hushåll göra uppgraderingar? Vem faktureras?	10



Vem är avtalsansvarig och vart kommer fakturan?

Föreningen är avtalspart för gruppavtalet och ansvarar för avtalet gentemot tjänsteleverantörerna. Fakturorna för bredband och TV skickas därför direkt till föreningen varje månad.

Kostnaden för gruppavtalet vidarefaktureras därefter till medlemmarna genom **månadsavgiften**, enligt det beslut som föreningen har fattat. Som boende behöver du därför inte teckna något eget avtal eller få någon separat faktura för de tjänster som ingår i gruppavtalet.

Hjälper Fibra till med att säga upp befintliga abonnemang?

Nej. Om föreningen tecknar ett gruppavtal för bredband och TV ansvarar varje medlem själv för att säga upp sina eventuella befintliga abonnemang.

Tänk på att många leverantörer har uppsägningstider eller bindningstider. Det är därför viktigt att du i god tid kontrollerar vilka villkor som gäller för dina nuvarande tjänster, så att du undviker onödiga dubbla kostnader när gruppavtalet startar.

Finns det möjlighet att använda stadsnätets tjänster utanför gruppavtalet?

Ja. Även om föreningen tecknar ett gruppavtal för bredband och TV finns **stadsnätet kvar som en öppen plattform i bakgrunden**. Gruppavtalet innebär därför inte att möjligheten att använda andra tjänster i nätet försvinner.

Om du önskar kan du fortfarande beställa och använda andra tjänster från de leverantörer som finns tillgängliga i stadsnätet, parallellt med de tjänster som ingår i föreningens gruppavtal.

Hur fungerar Telias TV-tjänst?

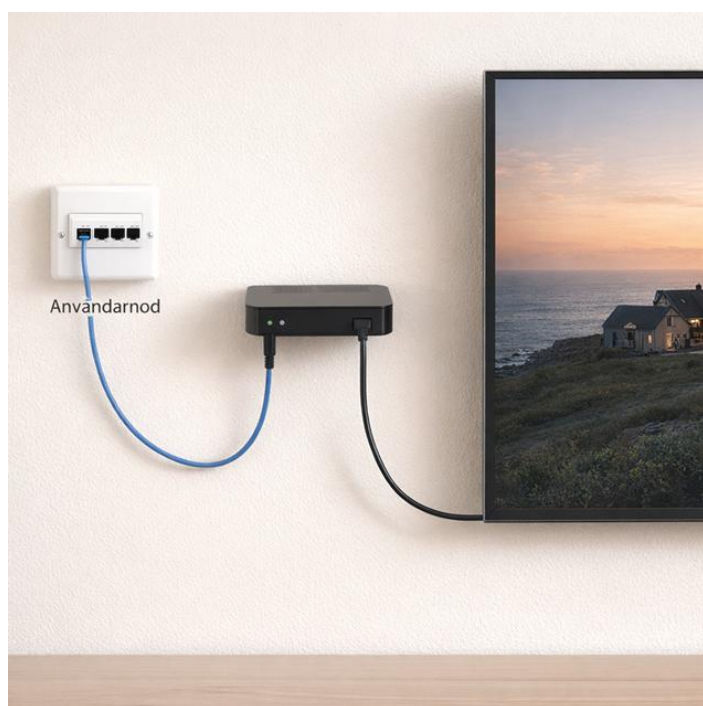
För att använda Telias TV-tjänst behöver TV-boxen ha kontakt med Fibras användarnod eller ett nätverksuttag i lägenheten. Det är genom denna anslutning som TV-boxen får tillgång till TV-kanaler, playtjänster och övrigt innehåll.

Det finns **två sätt att ansluta TV-boxen**:

Alternativ 1 – Anslut med nätverkskabel

Om du inte vill använda trådlöst nätverk, eller om du saknar en router, kan TV-boxen anslutas direkt till Fibras användarnod eller nätverksuttag med en nätverkskabel.

Anslut sedan TV-boxen till din TV med en HDMI-kabel. När boxen är startad är du redo att börja titta på TV.



Alternativ 2 – Anslut via WiFi

Om du har en router och ett trådlöst nätverk i hemmet kan TV-boxen anslutas via WiFi istället. TV-boxen får då sin internetanslutning trådlöst och kopplas sedan till TV:n med en HDMI-kabel. Detta är ett smidigt alternativ eftersom du slipper dra en nätverkskabel mellan användarnoden och TV-boxen.



Hur aktiverar jag mitt gruppavtal hos Telia?

För att aktivera TV-tjänsten och beställa din TV-box kan du:

- Besöka **telia.se/aktivera**
- Kontakta **Telias kundtjänst för kollektiva avtal på 020-20 20 70**
- Besöka en **Telia-butik**

Vid aktiveringen identifierar du dig med ditt personnummer via **BankID**, varefter Telia hjälper dig att komma igång med de tjänster som ingår i föreningens gruppavtal.

Det gör du på något av följande sätt:

- Via Telias aktiveringsportal: www.telia.se/kollektiva-tjanster/aktivera eller via QR-koden till höger.
- Genom att kontakta **Telias kundtjänst för kollektiva avtal på 020-20 20 70**
- Genom att besöka en **Telia-butik**



När du aktiverar TV-tjänsten beställs automatiskt den **kostnadsfria TV-box** som ingår i föreningens gruppavtal. Normal leveranstid är **1–2 arbetsdagar**.



Ingår en TV-box i gruppavtalet?

Ja. I gruppavtalet ingår **en TV-box per hushåll** utan extra kostnad.

Kan jag använda fler än en TV i bostaden?

Ja. Om du vill kunna titta på olika program på flera TV-apparater samtidigt kan du beställa en extra TV-box och teckna ett så kallat tvillingabonnemang hos Telia.

Måste jag använda TV-boxen?

Nej. Du kan i stället använda **Telia Play**, som gör det möjligt att streama TV och innehåll direkt via appen på exempelvis:

- Smart-TV (exempelvis Samsung eller LG)
- Apple TV
- Chromecast
- Mobiltelefon
- Surfplatta
- Dator

I många hushåll behövs därför ingen TV-box alls.

Vad är Telia Play?

Telia Play är Telias streamingtjänst där TV-kanaler och streamingtjänster samlas i en och samma app. Du kan titta på innehåll när och var det passar dig, både hemma och på resan inom EU.

Vilka enheter kan jag använda Telia Play på?

Du kan använda **Telia Play** på de flesta moderna enheter och titta på TV både hemma och på resande fot. Tjänsten fungerar bland annat på:

- Smart-TV (utvalda modeller)
- Mobiltelefoner
- Surfplattor
- Datorer (PC och Mac)
- Apple TV
- Chromecast
- Telia TV-box



Hur många enheter kan användas samtidigt?

När du tittar på TV via den medföljande **TV-boxen** kan du se ett program åt gången.

Om det finns fler än en TV i hemmet går det att beställa en extra TV-box och teckna ett **tvillingabonnemang** hos Telia. Då kan du titta på olika program på två TV-apparater samtidigt.

När du använder **Telia Play** kan du titta på två olika program samtidigt på två olika enheter, exempelvis TV, mobil, surfplatta eller dator.

Observera: För sportsändningar gäller särskilda rättighetsregler. Samma sportevenemang kan endast streamas på en enhet åt gången, även om du har tillgång till flera samtidiga strömmar.

Hur ansluter jag TV-boxen utan WiFi?

Om du inte vill eller kan använda trådlöst nätverk kan TV-boxen anslutas direkt med en nätverkskabel.

1. Anslut nätverkskabeln mellan Fibras användarnod eller nätverksuttag och TV-boxen.
2. Anslut TV-boxen till TV:n med en HDMI-kabel.
3. Starta TV-boxen och följ instruktionerna på skärmen.

Detta ger en mycket stabil anslutning.

Kan TV-boxen anslutas via WiFi?

Ja. Om du har en router och bredbandsanslutning kan TV-boxen anslutas till hemmets trådlösa nätverk.

Då behöver du inte dra någon nätverkskabel mellan användarnoden och TV-boxen. TV-boxen ansluts till WiFi och kopplas därefter till TV:n med HDMI-kabel.

Vad är Telia Play Hub?

Telia Play Hub är den TV-box som ingår i gruppavtalet.

Den erbjuder bland annat:

- TV och streamingtjänster i samma box
- Trådlös anslutning via WiFi
- Bluetooth-fjärrkontroll
- Röststyrning
- Stöd för 4K-upplösning

Kan jag få en fjärrkontroll med sifferknappar?

Ja. För dig som föredrar en mer traditionell fjärrkontroll finns möjlighet att beställa en modell med sifferknappar.

I samband med aktiveringen behöver du kontakta **Telia** på **020-20 20 70** för att beställa den.

Beställningen behöver göras i anslutning till aktiveringen för att kunna hanteras korrekt.



När kan jag beställa min TV-box?

Från och med **1 juni 2027** kan du beställa hem den TV-box som ingår i gruppavtalet. Samtidigt finns möjlighet att beställa installationshjälp om du vill ha hjälp att komma igång med tjänsten hemma.

När börjar TV-tjänsten fungera?

Den **1 juli 2027** aktiveras föreningens nya TV- och bredbandstjänster. Från detta datum kan du börja använda TV-tjänsten och bredbandet som ingår i gruppavtalet.

När kan jag beställa installationshjälp?

Du kan beställa installationshjälp från **1 juni 2027**, samtidigt som det blir möjligt att beställa den TV-box som ingår i föreningens gruppavtal med Telia.

Om du önskar hjälp med att installera TV-boxen, ansluta utrustningen eller komma igång med TV-tjänsten i hemmet kan detta beställas i samband med aktiveringen av tjänsten.

Fungerar Text-TV?

Ja. Om du använder **Telias TV-box** finns det en app som heter **Text-TV** installerad i boxen. Via den appen kan du komma åt den traditionella Text-TV-tjänsten och ta del av exempelvis nyheter, sportresultat, väder och annan information precis som tidigare.



Telia har valt att lösa Text-TV-funktionen på detta sätt eftersom den traditionella **Text-TV-knappen** saknas på många moderna TV-boxar och Smart-TV-lösningar. Istället finns Text-TV som en app direkt i TV-boxen.

Genom appen kan du knappa in de vanliga sidnumren, exempelvis **100 för nyheter** eller **300 för sport**, och läsa informationen direkt på skärmen på samma sätt som du alltid har gjort.

Vem kontaktar jag om något är fel med Tv:n?

Om du upplever problem med TV-tjänsten, TV-boxen eller ditt bredband ska du i första hand kontakta **Telias kundtjänst för kollektiva avtal på telefon 020-20 20 70** för support och felanmälan.

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

Jag har frågor om mitt abonnemang eller mina tjänster, vart vänder jag mig?

Om du har frågor om dina tjänster eller behöver hjälp finns det flera sätt att komma i kontakt med Telia:

- **Mitt Telia** eller **Telia-appen** för att snabbt och enkelt hantera ärenden online.
- **Besök en Telia-butik** för personlig service och rådgivning.
- **Ring Telias kundtjänst på 020-20 20 70.**

Öppettider för kundtjänst:

- Vardagar: **08.00 - 19.00**
- Helger: **10.00 - 18.00**

Vad gäller för garanti på TV-boxen?

Den TV-box som ingår i föreningens gruppavtal omfattas av **Telias support och garantiåtagande under hela avtalstiden**. Om TV-boxen skulle sluta fungera på grund av ett hårdvarufel eller annat tekniskt fel som inte orsakats av handhavande hjälper Telia till med felsökning och, vid behov, utbyte av utrustningen.

Vid problem med TV-boxen rekommenderar vi att du i första hand kontaktar **Telias kundtjänst** för support och felanmälan. Du kan även besöka en **Telia-butik** om du behöver hjälp med felsökning, rådgivning eller utbyte av utrustning.



Är priset fast under hela avtalsperioden?

Nej, priset är inte helt fast under hela avtalsperioden. En viss indexreglering kan förekomma enligt avtalet med Telia.

Priset för TV-tjänsten följer villkoren i avtalet mellan föreningen och Telia. Telia har rätt att en gång per år, i januari månad, justera priser och avgifter i enlighet med förändringen i konsumentprisindex (KPI). Eventuella prisjusteringar kan ske tidigast året efter att avtalet har tecknats.

För föreningens avtal används KPI för oktober månad som jämförelsegrund. Om konsumentprisindex har ökat eller minskat jämfört med basåret kommer priset att justeras med motsvarande procentuella förändring.

Som exempel var indexjusteringen för 2025 **0,9 procent**.

Det är viktigt att notera att eventuella indexjusteringar följer avtalets villkor och inte beslutas av Fibra eller föreningen. En indexjustering ger inte heller rätt att säga upp avtalet eller tjänsten.

Vad händer om jag flyttar?

Om du säljer din bostad och flyttar kommer föreningens gruppavtal automatiskt att finnas kvar på adressen. Den som flyttar in får därför tillgång till de TV- och bredbandstjänster som ingår i månadsavgiften.

När du flyttar ut behöver du avaktivera TV-tjänsten och returnera TV-boxen samt tillhörande fjärrkontroll till Telia enligt deras anvisningar. Detta är nödvändigt för att den nya boende ska kunna aktivera tjänsten i sitt eget namn. På så sätt säkerställer Telia att varje ny användare får ny och fullt fungerande utrustning.

Är du nyinflyttad?

Om du flyttar in i en bostad som omfattas av föreningens kollektiva TV-avtal aktiverar du tjänsten via **telia.se/aktivera**. I samband med aktiveringen beställer du även din TV-box från Telia.



Kan enskilda hushåll göra uppgraderingar? Vem faktureras?

Ja. Om du önskar uppgradera någon av de tjänster som ingår i föreningens gruppavtal, exempelvis högre bredbandshastighet, fler TV-kanaler eller andra tilläggstjänster, kontaktar du själv leverantören för beställning.

Gruppavtalet ligger kvar som grund och fortsätter att omfatta de tjänster som föreningen har upphandlat. Eventuella tillägg eller uppgraderingar är frivilliga och tecknas av respektive hushåll.

Kostnaden för uppgraderade tjänster faktureras direkt till det enskilda hushållet av leverantören och påverkar inte föreningens avtal eller övriga medlemmars kostnader. Priser, villkor och utbud för uppgraderingar fastställs av leverantören och inte av Fibra eller föreningen.