

Förändring av fibertjänster från Telia

Frågor och svar

Varför händer detta?

Som boende hos din fastighetsägare/bostadsrättsförening har du tidigare haft din kollektiva tv-tjänst från Telia via dom, där du även fått tv-box och inloggningsuppgifter. Avtalet är nu omförhandlat med oss och det innebär att du behöver aktivera de kollektiva tjänsterna om det inte är gjort sedan tidigare.

Fastighetsägaren/bostadsrättsföreningen tillhandahåller sedan en längre tid, både tv-boxar och inloggningsuppgifter. Med det nya avtalet kommer din Fastighetsägare/bostadsrättsförening att tillhandahålla er den nya utrustning. Det är fortsatt kostnadsfritt och ingår i avgiften, men du ansvarar för inloggningsuppgifter vid beställning och flytt.

Det individuella inloggningsuppgifterna skickas till dig för att få att du ska få tillgång till det kollektiva grundutbudet. De gamla inloggningsuppgifterna/koderna kommer släckas och du behöver omregistrera dig för att få nya inloggningsuppgifter som du aktiverar i din tv-box. Har du frågor eller behöver hjälp kan du kontakta Telia på tel. **020-20 20 70**.

Behöver jag göra något?

Har du redan aktiverat och har individuella inloggningsuppgifter till din tv-tjänst behöver du inte göra något. Är du osäker om du gjort det, gå in på Mitt Telia och Mina abonnemang. Kommer Telia Tv upp i listan har du redan aktiverat med individuella inloggningsuppgifter.

Har du inte aktiverat din tv-tjänst?

För att allt ska fungera som vanligt efter att det nya avtalet levererats så måste du registrera dig och aktivera din tv-box. Efter leveransdagen slutar de tv-boxar som inte är aktiverade att fungera. När du registrerat dig och aktiverat tv-boxen kommer din tv-tjänst att fungera igen. Gå in på telia.se/aktivera eller ring **020-20 20 70** för att göra detta.

Hur vet jag om jag redan aktiverat?

Gå in på Mitt Telia, telia.se/privat/mitt-telia/logga-in under Mina abonnemang. Kommer Telia Tv upp i listan har du redan aktiverat tv-tjänsten.

Du kan även kontrollera genom att starta din tv-box och gå till **Om tjänsten** i menyn, därefter **Teknisk information**. Där hittar du en sifferkod eller en e-postadress. Om den börjar med 111 eller är en e-postadress så är din tv aktiverad. Om den istället börjar med 999 så behöver du aktivera den via telia.se/aktivera.

Vart vänder jag mig om jag har frågor?

Kontakta Telia på tel. **020-20 20 70**.

Ökad säkerhet och identifiering med kontakt med Telia tjänsteleverantör

From 1 april 2021 måste du som privatperson identifiera dig när du kommer i kontakt med Telia. Beställer du via telia.se/aktivera måste du ha ditt Bank-ID redo som du måste identifiera dig med. Har du inte Bank-ID behöver du en s.k. personlig kod. Denna kan du beställa ut själv via telia.se/id eller ringa Telia kundtjänst på **020 -20 20 70** eller besök en Teliabutik. Alla frågor och svar gällande säker identifiering och personlig kod finns på telia.se/id om du har frågor.

Behöver jag byta tv-box när jag har aktiverat?

Nej du kan behålla din nuvarande tv-box så länge det är Arris 4302, Arris 5305 eller Telia Play Hub.

Hur får jag mina nya inloggningsuppgifter för inloggning i min tv-box när jag aktiverat?

Du får nya inloggningsuppgifterna skickade till dig via sms och e-post från Telia så snart du aktiverat.

Hur gör jag för att logga in i min tv-box med mina nya inloggningsuppgifter?

Gå in på telia.se/privat/support/info/byt-identifikationskoder-for-telia-digital-tv

När du byter identifikationskoder för din tv, behöver du ha din nya identifikations- och kontrollkod tillhands. Du hittar koderna på Mitt Telia eller i den värdehandling som du fick hem när du beställde tjänsten.

1. Tryck på knappen **Menu** på din fjärrkontroll.
2. Gå till **Inställningar** och klicka på **OK** på fjärrkontrollen.
3. Gå ner till **Systeminställningar** och välj Ta bort användarkoder.

Tv-boxen startar nu om och när tv-boxen har startat om skriver du in dina nya inloggningsuppgifter för att aktivera tv-tjänsten igen.

Skickar Telia någon information till mig när jag aktiverat?

Ja du får bekräftelser via e-post och sms på aktivering av din tv- box. Efter aktiveringen behåller du din nuvarande tv-box, men får nya inloggningsuppgifter via sms och e-post. Du kommer efter aktivering att få bekräftelser från Telia där det ser ut som att du beställt en ny tv-tjänst. Dessa kan du helt bortse från.

Hur får jag tillgång till streamingtjänsten Telia Play?

Gå in på Mitt Telia, telia.se/privat/mitt-telia/logga-in och aktivera Telia Play. Det här steget krävs för att använda TV-boxen Telia Play Hub,

Lycka till!