

# Support/Allmänna villkor

2015-11-06

Bredband hemma .....	2
Att beställa bredband hemma .....	2
Vilken hastighet ska jag förvänta mig? .....	2
Om bredbandet inte fungerar .....	2
Vid problem med routern .....	2
Om vår telefonsupport .....	3
Att göra en felanmälan .....	3
Om våra IP-adresser .....	3
Bindningstid/Uppsägning .....	3
Övrig teknisk info .....	4
Sekretess och Force Majeure .....	4

## Bredband hemma

Att beställa bredband hemma.

Vi har en sida som heter [www.quicknethemma.se](http://www.quicknethemma.se). Där kan du hitta aktuella priser och villkor. Där kan du även beställa våra tjänster.

Du kan även jämföra och beställa våra tjänster på Fibras hemsida [www.fibra.se](http://www.fibra.se)

### Vilken hastighet ska jag förvänta mig?

Hastigheten på våra abonnemang påverkas av ett flertal faktorer. En faktor är förstas vårt stamnät som kopplar ihop alla våra kunder. Förutom vid de tillfällen då vi har driftstörningar så kan man förvänta sig att vi kan leverera upp till 100% av den märkhastighet man köpt. D.v.s. ett 100 Mbps abonnemang ska i normalfallet kunna leverera 100 Mbps.

Den faktor som påverkar hastigheten mest är routern. Alla routrar har nämligen en begränsning i hur många datapaket dom kan leverera per sekund. Det är mycket vanligt att routern är flaskhalsen i nätverket. Om man köper en router för 500 kr så kan man normalt inte förvänta sig underverk. Redan i prisklassen 2 000 kr så får man en helt annan kvalitet.

Om man provar något av de verktyg som finns för bandbreddstest (ex TP-test) så brukar tumregeln vara att om man får 70-90 % av den köpta hastigheten så ska man vara nöjd. Vill man nå högre hastigheter måste man ofta investera i en betydligt bättre och därmed dyrare router.

Som QuickNet-kund kan du till ett lågt månadspris hyra en router/Wifi-router som är anpassad för att du ska kunna nyttja ditt bredbands fulla kapacitet. I detta abonnemang tar QuickNet ansvar för att routerns alla inställningar är optimerade för att ge bästa möjliga kvalitet. Om routern skulle gå sönder eller inte fungera helt perfekt kan du kostnadsfritt komma till vårt kontor i Västerås och få en ny.

### Om bredbandet inte fungerar

Om du inte kan surfa så brukar en bra början vara att starta om datorn, starta om routern och annan elektronik som kan tänkas ha med bredbandet att göra. Kontrollera även att alla enheter får ström. Dessa är de absolut vanligaste lösningarna på Internetproblem.

En annan orsak till att du inte kan surfa kan förstås vara att vi har ett fel i vårt bredbandsnät. Om så är fallet så brukar det vara löst rätt så snart, oftast inom bara några minuter.

På vår hemsida lägger vi ut alla våra kända störningar. Om du har problem kan du alltid surfa in där (ex med mobiltelefonen) och få svar.

Du är alltid välkommen att ringa oss vid problem alternativt att du avvaktar en liten stund i väntan på att vi själva hittar och löser problemet.

### Vid problem med routern

Routrar går tyvärr sönder lite då och då. Särskilt på sommaren då åskan går. Då är det bara att reklamera den eller köpa en ny.

Ett annat problem kan förstås vara att routern är felaktigt inställd. Då ska du kontakta den som levererat routern för supporthjälp.

D-Link som är den största tillverkaren av routrar har ett svensktalande supportnummer dit man kan vända sig. Dom är mycket duktiga och hjälpsamma.

Som QuickNet-kund kan du till ett lågt månadspris hyra en router/Wifi-router som är anpassad för att du ska kunna nyttja ditt bredbands fulla kapacitet. I detta abonnemang tar QuickNet ansvar för att routerns alla inställningar är optimerade för att ge bästa möjliga kvalitet. Om routern skulle gå sönder eller inte fungera helt perfekt kan du kostnadsfritt komma till vårt kontor i Västerås och få en ny. Du kan även ringa till oss så går vi in i routern och ställer in den.

### Om vår telefonsupport

QuickNets supportavdelning är bemannad alla vardagar mellan 07:30 och 18:00. Telefonnumret dit är 021-338 00 00.

Ring oss hellre en gång för mycket än en gång för lite. Vi har alltid tid att hjälpa till. Dessutom är det kul att få höra av dig.

### Att göra en felanmälan

Dessa rutiner skiljer sig helt ifrån våra företagsabonnemang. Rutinerna för företagsabonnemang hittar du under kategorin Bredband företag.

QuickNets supportavdelning är bemannad alla vardagar mellan 07:30 och 18:00. Telefonnumret dit är 021-338 00 00.

Dit ska du ringa och göra din felanmälan.

Vi prioriterar alltid felanmälningarna med syftet att minimera våra kunders lidande då vi vet hur jobbigt det är att vara utan Internet. Målet är att ingen ska behöva vänta längre än 24 timmar på hjälp.

Under helger är vår supportavdelning stängd.

### Om våra IP-adresser

Vi har sk DHCP-servrar som delar ut IP-adresserna till våra hushållskunder. Detta är en effektiv metod för adresstilldelning och vi delar ut upp till 3 adresser per abonnent.

Vi har specialabonnemang för de som måste ha fasta IP-adresser men dessa abonnemang är mycket dyra att producera. En alternativ lösning för de som måste ha en fast IP-adress är därför att nyttja systemet dyndns. Mer information om det finns på nätet alternativt att du mailar vår support för mer info.

### Bindningstid/Uppsägning

Vi fakturerar våra tjänster kvartalsvis i förskott.

Fakturan kommer ca 25 dagar innan den nya perioden börjar gälla.

Vi har en kalendermånads uppsägningstid för alla våra QuickNet hemma tjänster.

Uppsägningen behöver vara skriftligen via E-post, fax eller brev. Detta är för att vi vill förhindra eventuella missförstånd.

Om du hyr en router av oss måste denna i samband med uppsägningen lämnas tillbaka. Du kan även skicka tillbaka den till QuickNet AB, Munkgatan 7, 722 12 Västerås. Om vi inte får

tillbaka routern inom 14 dagar efter uppsägningen debiterar vi dig 695 kr inkl. moms vilket är det genomsnittliga andrahandsvärdet för våra routrar.

### Övrig teknisk info

DNS-servrar

193.41.214.1

193.41.214.15

DNS-tjänster

DNS-tjänst för våra kunders domännamn ingår kostnadsfritt i alla våra abonnemang.

Vi är även ombud för domänregistrering. Kontakta vår support för mer information.

### Sekretess och Force Majeure

Sekretess är mycket viktigt för QuickNet och för de tjänster vi säljer. Vi har därför sekretessavtal skrivna med all nuvarande och före detta personal.

QuickNet lämnar aldrig ut uppgifter om våra kunder och vi följer noggrant gällande lagar om företagshemligheter.

Om polisen kontaktar QuickNet gällande ev. brottsmisstankar lämnar vi ut de uppgifter som polisen begär men aldrig mer än vad som behövs enligt deras förfrågan.

Om man vill veta mer om QuickNets sekretess eller om man har frågor kring ev. Internetbrott kan man vända sig till företagets VD som i dessa frågor nås på adressen [abuse@quicknet.se](mailto:abuse@quicknet.se).

Om QuickNet drabbas av en omständighet som man rimligen ej kunnat förutse eller råda över (Force Majeure) tar QuickNet ej något ekonomiskt ansvar för denna händelse.