

# Felsökning och installationsguide

*Bredband*

# Innehållsförteckning

- Mediaboxen .....2
- Felsökning av mediaboxen..... 4
- Installationsguide bredband ..... 5
- Telefonsupport..... 6

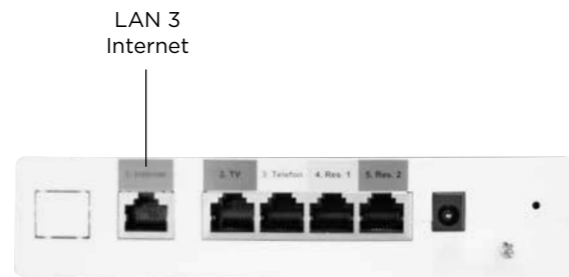
## Mediaboxen

*Vilken dosa har du?*

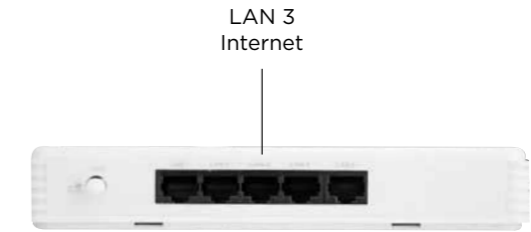
Mediaboxen, som varierar i utseende och fabrikat, är till för att ta emot de internet-tjänster du valt att använda och ingår i din anslutning till Kopparstaden/Dalecarlia, Falu Stadsnät, och Borlänge Stadsnät/Tunabyggen. Mediaboxen finns monterad i din fastighet/lägenhet och kopplas till fibern/bredbandet.

(På mediaboxen finns olika portar som var och en har en speciell funktion, därför är viktigt att du kopplar rätt sladd till rätt port för att tjänsterna ska fungera)

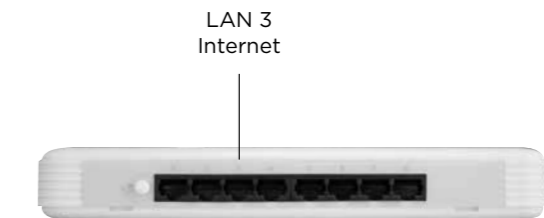
### CTS HET-2106



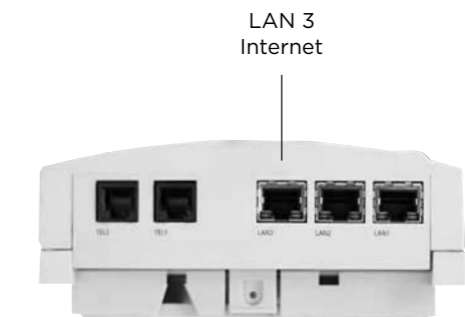
### CTS HES-3106



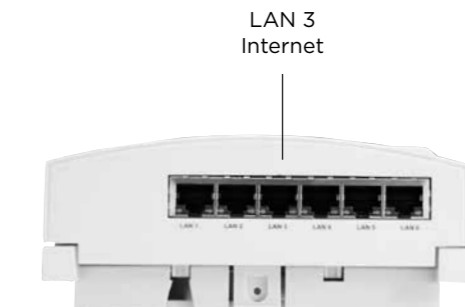
### CTS HES-3109



### Residential Gateway



### Multiservice Gateway



## Felsökning av mediabox

Innan du kontaktar vår telefonsupport ska en felsökning enligt nedan punkter vara gjord:

1. Koppla in en laptop/dator direkt med hel nätverkskabel på avlämningsport på mediaboxen. Får du internetanslutning?

**NEJ** = Fortsätt felsökning på punkt 2.

**JA** = Kontrollera egen installerad utrustning efter avlämningsport då du har problem med egen utrustning som router, dator eller andra mobila enheter.

2. Lyser lamporna Power och WAN på din box?

**NEJ** = Det lyser inga lampor på mediaboxen = ring vår telefonsupport för felanmälan.

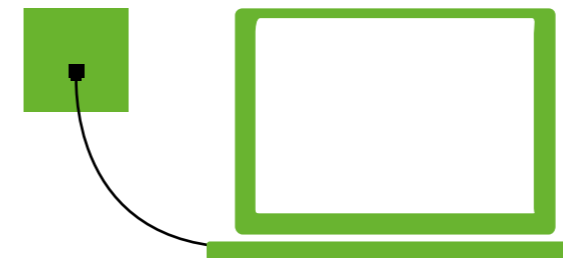
**JA** = Men ingen internetåtkomst finns på avlämningsporten = Ring till vår telefonsupport för felanmälan.

**OBS!** Låt inkopplad laptop/dator vara påslagen och kvar på avlämningsport i mediaboxen när du ringer vår telefonsupport.



## Installationsguide bredband

### Anslutning av dator



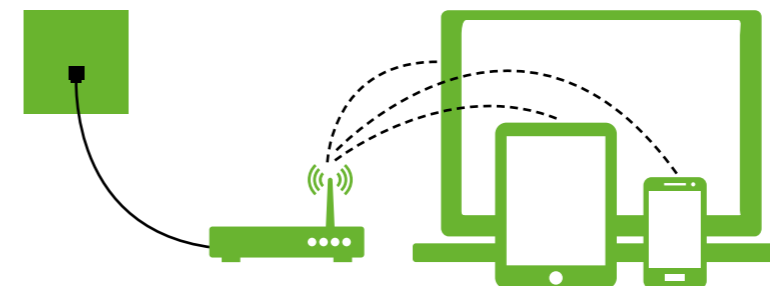
1. Anslut nätverksladden till uttaget eller mediaboxen.

2. Anslut nätverksladden till datorn.

3. Portalen där du kan beställa tjänster öppnas automatiskt.

Mediaboxen kan ha flera utgångar och se olika ut. På sidan X hittar du olika typer av mediaboxar och vilket uttag du ska använda på just din box.

### Anslutning av router/trådlöst nätverk



1. Anslut nätverksladden till uttaget eller mediaboxen.

2. Anslut nätverksladden till routern.

3. Du kan nu surfa trådlöst till dator och mobila enheter.

Mediaboxen kan ha flera utgångar och se olika ut. På sidan X hittar du olika typer av mediaboxar och vilket uttag du ska använda på just din box.

### Anslutning av telefoni



1. Anslut nätverksladden till uttaget och telefonidosan.

2. Anslut telefonidosan till telefonen.

3. Du kan nu ringa.

Mediaboxen kan ha flera utgångar och se olika ut. På sidan X hittar du olika typer av mediaboxar och vilket uttag du ska använda på just din box.

## Telefonsupport

Behöver du komma i kontakt med vår telefonsupport?

Välkommen att kontakta oss på 023-702 22 13

Öppettider telefonsupport:

Måndag-fredag 8-22

Lördag-söndag 9-21

Helgdagar 9-21

Stanna kvar i telefonluren tills en supporttekniker tagit emot din felanmälan.

### Felanmätningar som inkommer efter kl 17

Kommer din felanmälan in på helfri vardag börjar behandlas dag efter. Felanmälan som inkommit på Helg eller helgdag börjar behandlas första helgfria vardag efter.

### Driftstörningar

Planerade driftstörningar redovisas på sidan Driftstatus på vår hemsida [hagnor.se](http://hagnor.se) och meddelas även i telefonväxeln.

### Återkoppling av felanmälan Kopparstaden/Dalecarlia

Vid återkoppling av pågående felanmälan av mediabox i Kopparstaden/Dalecarlia lägenhet skall TT-nr anges till supportpersonalen vid samtalet. Det är nätägaren som beslutar med insänd felanmälan som grund om tekniker sänds till kund eller ej.

### Återkoppling av felanmälan Falu Stadsnät och Borlänge Stadsnät/Tunabyggen

Vid återkoppling av felanmälan för tjänster i FaluStadsnät, BorlängeStadsnät, kan ni kontakta vår kundtjänst under kontorstid.

**OBS!** Om tekniker blir utsänd av nätägaren för felsökning och avlämningsplats fungerar vid kontroll, felet är i kunds egen installerade utrustning kommer kund bli debiterad en felsökningsavgift enligt Haglöf & Nordkvists allmänna villkor (Villkor privatkund). Egen installerad utrustning av kund efter avlämningsplats ger Haglöf & Nordkvist ej support på. Undantaget IP-telefondosa från Telavox förmedlad av Haglöf & Nordkvist.

