

Checklista kampanjområde

I och med din beställning av Fiber Till Hemmet till din fastighet sätter leveransprocessen igång. Den kan se olika ut beroende på hur förberett ditt område är samt vilka förutsättningar din egen fastighet har. Du kanske redan har kanalisering från gatan genom fjärrvärmeanslutning och på sätt slipper att gräva på din tomt? I nya områden kan det behövas förberedas och grävas mer i gator medan det i redan fiberförberedda områden är en kortare leveransprocess. För att du ska få en känsla för vad som händer från det att du gjort din beställning fram till installationen av fiberboxen har vi satt ihop en checklista till dig. Tidplan och löpande information under projektets gång kommer du kunna ta del av på <http://www.sandnet.se> under rubriken "Kampanjer".

- Beställning av Fiber Till Hemmet är gjord och bekräftelse, checklista, grävanvisning samt information om placering av fiberbox har skickats till mig. (Materialet finns även att ladda ner på <http://www.sandnet.se> under rubriken "Kampanj" och "Informationsmaterial").
- En skylt sätts på min tomt som visar att jag har beställt Fiber Till Hemmet.
- Grävning i gata utförs av Sandviken Energi och/eller underentreprenör vid behov.
- Sandnet flyttar skylten till anslutningspunkten i min tomtgräns. Har jag fjärrvärme till min fastighet finns en chans att det tillsammans med den är förberett med tomrör och att jag på så sätt slipper gräva. Är jag osäker på hur det ligger kan jag titta i mitt fjärrvärmeskåp om det finns en bit tomrör där eller så kontaktar jag Sandnet kundservice som kan hjälpa mig att undersöka saken.
- Material (tomrör och sökband), 35 meter som standard, levereras intill min skylt i tomtgräns. Behöver jag inte materialet på grund av att jag redan har tomrör förlagt ihop med fjärrvärmens sen tidigare slår jag en signal till kundservice och meddelar detta.
- För att uppskatta om jag klarar mig med de 35 meter tomrör och sökband som levererats bör jag bestämma var ingångshålet (överlämningspunkten) på min husfasad ska vara. Jag mäter sedan från överlämningspunkten i fasad till skylten vid anslutningspunkten i tomtgräns. Det bör finnas två meter tomrör tillgodo i vardera änden efter att mätning gjorts. (På insidan av ingångshålet kommer fiberboxen att installeras). Behöver jag längre än 35 meter kontaktar jag Sandnets kundservice 026-24 16 00 och meddelar detta. Då kan jag efter överenskommelse med dem hämta ut den längd jag behöver, i Sandviken Energis reception på Gävlevägen 96.
- Dags att gräva på min tomt! Detta bör ske inom två veckor från materialleverans (tomrör och markeringsband). Datum då grävningen senast ska vara klar kommer presenteras under rubriken "Kampanjer".
- Jag kontaktas av installatören några dagar innan det är dags för min fastighet att anslutas till Fiber Till Hemmet. När installationen av fiberboxen är färdig får jag av installatören en mapp med information, som ett kvitto på att nu är det klart!
- Nu när mitt hushåll har blivit anslutet till Fiber Till Hemmet kickar kampanjerbjudandet igång! När kampanjperioden är slut stängs tjänsterna ner eller så går de automatiskt över till de tjänster jag redan har beställt. Har jag inte gjort någon beställning kan jag enkelt göra det genom att fylla i ett beställningsformulär på <http://www.sandnet.se> eller ringa Sandnet kundservice.



Information

Tidplan och löpande information gällande just ditt område hittar du på <http://www.sandnet.se> under rubriken "**Kampanjer**". Där finns bland annat material att ladda ner som kan underlätta för dig när du ska koppla in din egen utrustning i fiberboxen som router, TV och telefon. På vår hemsida under rubriken **Fiber Till Hemmet** hittar du allmän information gällande Sandnets tjänster. Här nedan har vi samlat dem du kanske vill komma i kontakt med vid frågor och funderingar.

Sandnet

Kundservice (Information om kampanjen, tjänster, beställningar mm.)
026-24 16 00
info@sandnet.se
www.sandnet.se

Informatörer (Hembesök under införsäljningsperiod)
fth-salj@sandnet.se

Support (Teknisk support, felanmälan Analog-TV och bredband)
026-24 21 21
support@hos.sandnet.se

Tjänsteleverantörer

Svenska Cantab (Digital-TV, programpaket, digitalbox, tvillingkort)
026-14 00 01
office@cantab.nu
www.cantab.nu

Teletek (IP-telefoni)
040-24 61 00
www.teletek.se/sandnet

Canal Digital (Bredbands-TV och kanalpaket)
0770-11 55 11
www.canaldigitalkabel.se