

- ***Jag ska flytta in i en lägenhet och där ingår TV-paket med TV-box hur gör jag?***

- Beställ en TV-box till lägenheten du flyttar in till genom att kontakta Telenors Kundservice på nedan kontaktuppgifter. Det du behöver uppge är att du vill beställa det som ingår hos din fastighetsägare, du får då lämna dina personuppgifter samt adress så att kundservice kan lägga beställningen på TV-boxen till dig. TV-boxen skickas sedan via postpaket och leveranstid är normalt mellan 2–5 arbetsdagar. Den skickas till det närmsta utlämningsstället och du kommer att få en avisering när paketet finns att hämta.

Tänk på att beställa din TV-box i tid så att du har den till dagen för in flytt, har du inte fått den så kan du fortfarande se TV-kanaler direkt i antennuttaget utan TV-box till dess att TV-boxen kommer. De kanaler du kan se då är: SVT1, SVT2, SVT24/Barnkanalen, Kunskapskanalen, TV4 och TV6.

- ***När jag flyttade in i min lägenhet så fanns det redan en TV-box där – vad gör jag?***

- Har du inte redan beställt en TV-box så kan kundservice hjälpa dig att flytta över den boxen i ditt namn genom att du uppger personuppgifter samt information som finns på TV-boxen och dess smartcard.
- Har du redan beställt en TV-box så kan kundservice hjälpa dig att skicka ut en portoetikett & returlåda så att du kan returnera TV-boxen som fanns i lägenheten när du flyttade in till Telenor.

- ***Jag ska flytta från min lägenhet till en annan lägenhet hos samma fastighetsägare - vad gör jag då?***

- Om du flyttar inom samma fastighetsägare så kan du lugnt ta med dig din TV-box till den nya adressen. Det är viktigt att du även kontaktar Telenors kundservice och meddelar din flytt så att den registreras mot korrekt adress, detta för att det skall underlätta vid eventuella felsökningar/upsägning/flytt.

- ***Jag ska flytta från min lägenhet till en annan lägenhet vad gör jag då?***

- I det fall du flyttar från din lägenhet så skall TV-boxen du har lånat lämnas tillbaka till Telenor. Kontakta kundservice så hjälper de dig med en portoetikett och ev. returlåda för retur av TV-boxen. Den skall skickas tillbaka senast 14 dagar efter det att du har flyttat ut från lägenheten och om den inte återlämnas är du som hyresgäst betalningsansvarig för värdet av TV-boxen, som i så fall kommer att faktureras dig.



- ***Om något händer under tiden som jag bor i lägenheten – exvis fjärrkontrollen går sönder, TV tjänsten fungerar inte eller dyl – vart vänder jag mig då?***
 - Vid eventuella problem eller fel kontaktar du alltid Telenors kundservice och väljer teknisk support så kommer de hjälpa dig att få igång eventuella tjänster eller byta ut trasig hårdvara.

Kundservice/Support – 020 – 222 222 (Kundservice öppettider Vardagar 8–18, Support öppettider Vardagar 8–21 samt helger 10–19)

www.telenor.se (här hittar du också frågor och svar på ev. frågor som kan tänkas uppkomma)