



## HEJ

Er hyresvärd SigtunaHem har valt oss Open Universe som kommunikationsoperatör på bredband för sina boende. Det innebär att du nu har möjligheten att välja bredband, telefoni och TV-tjänster från ett stort utbud av olika tjänsteleverantörer.

Open Universe ingår sedan juni 2012 i Telenorkoncernen, för mer information om oss, gå gärna in på [openuniverse.se](http://openuniverse.se)

## 22 OKTOBER

Då kommer din fastighet att migreras/flyttas över till Open Universe plattform.

## TELENOR KUND

Har du tjänst via Telenor idag? Då behöver du inte göra någonting. Din tjänst flyttas automatiskt över till Open Universe plattform. Du behåller din nuvarande hastighet och ditt nuvarande avtal om Telenor inte informerar dig om annat.

## TILL DIG SOM INTE ÄR KUND HOS TELENOR

Oavsett vilken lösning du har idag på bredband, telefoni och TV så är du välkommen att titta närmare på utbudet i Open Universe öppna nät. **Jämför!** - Du kanske kan få en snabbare hastighet till ett billigare pris eller ett utökat TV-utbud. Vi har hastigheter upp till 1 Gbit/s och många olika leverantörer och paket att välja bland.

Mer information hittar du på tjänsteleverantörernas hemsidor eller på portalen [stockholm.openuniverse.se](http://stockholm.openuniverse.se)  
Där finner du alla våra olika tjänsteleverantörer som erbjuder bredband, TV och telefoni, du gör dina val utifrån dina behov.  
**Observera!** Din adress är sökbar närmare migreringsdatumet.



Open Universe kommer även erbjuda dig som söker en enklare bredbandstjänst på 0,5 Mbit/s till en kostnad av noll (0) kronor per månad. Denna tjänst lämpar sig för dig som endast läser tidningen på nätet, mejlar och kanske betalar räkningar och inte behöver en snabbare uppkoppling. Den är inte lämplig för er som är fler i familjen och som avser koppla upp flera enheter (surfplatta, telefon och dator) eller som strömmar film eller musik. Tjänsten levereras av några av våra tjänsteleverantörer och är valbar på portalen.

## AVISERING OM DRIFTSTÖRNING

Telenor kunder kan under migreringsdagen/dagen för flytten uppleva kortare avbrott och störningar i sina tjänster. Om driftstörningen kvarstår prova att starta om din utrustning.

Det gör du enklast genom att:

1. Dra ur strömkabeln ur din tjänstefördelare, TV-box och telefonidosa
2. Vänta 10 sekunder
3. Sätt därefter i strömkabeln igen

Om felet kvarstår efter att utrustningen startats om, felanmäler du berörd tjänst till Open Universe migreringskundtjänst på telefonnummer **0770-820 810**.

Öppettider, 22-23 oktober kl. 8-19 och 24-25 oktober kl. 8-17.

**Från och med den 28 oktober så felanmäler du direkt till din tjänsteleverantör.**

## GÖR SÅ HÄR FÖR ATT BESTÄLLA TJÄNST VIA SJÄLVVALSPORTALEN

Från och med den **22 oktober** så kan du som idag inte har en tjänst via Telenor använda vår självvalsportal för att beställa tjänst om du vill.

### KOPPLA IN DIN DATOR

Koppla in din dator i bredbandsuttaget som sitter i vardagsrummet med en nätverkskabel. Öppna datorns webbläsare så kommer du till portalen. Om du inte kommer till portalen automatiskt prova ett annat uttag eller skriv in adressen i din sökmotor <http://stockholm.openuniverse.se>

### VÄLJ TJÄNST OCH LEVERANTÖR

Lägg till de tjänster du önskar i varukorgen. När du är nöjd, checkar du ut varukorgen.

### BEKRÄFTA DIN BESTÄLLNING

Fyll i dina personuppgifter för kontakt- och fakturainformation. Bekräfta uppgifterna. Klicka på beställ.

### NU ÄR TJÄNSTEN BESTÄLLD!

Nu är tjänsten beställd – vänta i ca femton minuter och starta om din dator för att komma ut på internet som vanligt. Nu kan du koppla in eventuell annan utrustning, om du har en trådlös router eller dylikt och använda den som tidigare.

## TV OCH TELEFONI

Går att beställa men inte att aktivera via självvalsportalen eftersom dessa tjänster kräver telefonidosa och TV-box för att fungera.

## VILL DU HA LITE HJÄLP ATT HITTA RÄTT TJÄNST OCH LEVERANTÖR?

SMS:a **MIGRERING** till **72 660** så återkommer vi till dig.  
Du kan även kontakta oss på **0770-82 55 55**.

## SUPPORTHJÄLP

Om du har problem att logga in eller beställa via självvalsportalen, ring **0770-82 55 55**.

Om du upplever problem och störningar i dina tjänster efter ett strömavbrott så kan du behöva starta om din utrustning. Det gör du enklast genom att:

1. Dra ur strömkabeln ur TV-box, telefonidosa, tjänstefördelare och eventuell router
2. Vänta 10 sekunder
3. Sätt därefter i strömkabeln igen.

Om felet kvarstår efter att utrustningen startats om, felanmäler du din tjänst direkt till din tjänsteleverantör.

## FELANMÄLAN OCH FAKTURAFRÅGOR

Vid frågor som rör dina tjänster kontaktar du vald tjänsteleverantör. Kontaktuppgifter hittar du på din beställningsbekräftelse eller faktura.

*Med vänliga hälsningar*

*Open Universe*

