

Tips och råd är
alltid bra att ha
nära till hands!

Com Hem Kundservice:

www.comhem.se

0771-55 00 00

BB007-1101

**Bra att läsa,
bra att spara.**

Om bredband och telefoni



com hem

Innehållsförteckning

Allmänt

Innan du börjar installationen	3
Vad finns i ditt välkomstbrev?	4
Kundservice på nätet, dygnet runt	4

Bredband

Systemkrav att säkerställa i datorn.....	5
Säkerhet på nätet	6
Tillvalstjänster som tryggar din dator.....	7
Installation av säkerhetsprodukter.....	8
Ändra lösenord i ditt trådlösa nätverk.....	10
Operativsystem	13
Inställningar i PC.....	14
Inställningar i Mac.....	30
Felsökning Bredband.....	33

Telefoni

Nummerflytt	34
Användning av mellanpropp.....	35
Smarta Tillvalstjänster.....	38
Hemligt telefonnummer.....	41
Telefonnummer i telefonkatalogen och info hos nummerupplysningen	42
Larm.....	42
Felsökning Telefoni	43

Vanliga frågor och svar för Bredband och Telefoni	45
--	-----------

Om du behöver ringa Kundservice.....	47
---	-----------

Hej och välkommen till Com Hem

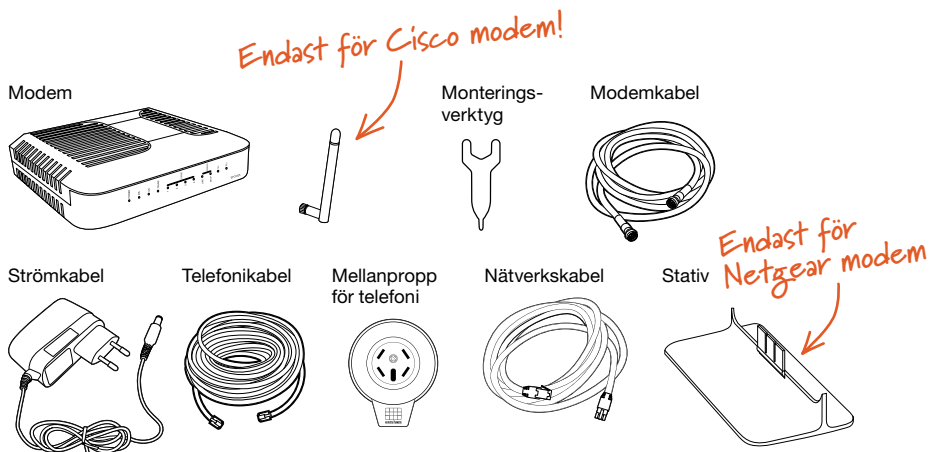
Först måste vi bara säga: Bra val. Oavsett om du ska ringa eller surfa har det precis blivit både enklare och bättre. I den här guiden har vi samlat bra idéer, viktiga tips om säkerhet och vanliga frågor. Information om själva inkopplingen hittar du i Snabbguiden. Lycka till!

Innan du börjar installationen!

Det kan vara bra att titta igenom ditt startpaket innan du påbörjar installationen för att säkerställa att allt finns med. Om något (mot förmodan) skulle saknas är det bara att kontakta kundservice så hjälper vi dig.

I startpaketet hittar du:

- Guiden du håller i
- Snabbguide för inkoppling av modem
- Avtalsvillkor för abonnemanget
- Dessa tillbehör:



Vad finns i ditt välkomstbrev?

Snart får du ett välkomstbrev från oss på posten. I det hittar du det här:

För bredband:

- Inloggningsuppgifter (en värdehandling)
- Etiska regler och förslag på säkerhetsåtgärder
- Avtalsvillkor

För telefoni:

- Ditt kundnummer och nya telefonnummer
- Blankett för nummerflytt om du vill behålla ditt nuvarande telefonnummer
- Avtalsvillkor

Kundservice på nätet, dygnet runt

På www.comhem.se kan du få svar på alla möjliga frågor dygnet runt. Du hittar tex alltid senast uppdaterade manualer och installationsfilmer och du kan göra felsökningar. **Vi har även ett automatiskt rösttalsvar tillgängligt dygnet runt.** Lite längre fram i denna guide har du ett urval av felsökningar som vi hoppas kan underlätta om du skulle uppleva problem med din installation.

Det mesta du behöver veta om just ditt abonnemang hittar du under Mina Sidor på www.comhem.se. Här kan du utföra många av dina kundserviceärenden, när det passar dig. Här är några exempel på bra saker du kan göra på Mina Sidor:

- Se dina abonnemang, fakturor och betalningar
- Beställa Tillvalstjänster
- Se dina samtalsspecifikationer
- Skaffa en andra linje till din telefon
- Lägga till och administrera din röstbrevlåda eller lägga till nummerpresentatör
- Beställa Digital-tv från Com Hem

Systemkrav att säkerställa i datorn

För dig som köpt bredband behöver din dator uppfylla ett par systemkrav för att bredbandet ska fungera. Det brukar inte vara några konstigheter och innebär i praktiken att följande program måste vara installerade:

För PC:

Operativsystem: Windows 2000, XP, Vista eller Windows 7
Webbläsare: Internet Explorer 5 eller senare
E-postklient: Outlook Express 5,6 eller Windows Mail

För Mac:

Operativsystem: Mac OS 9/X eller senare
Webbläsare: Safari
E-postklient: Mac OS X Mail

Installerat nätverkskort ska vara:

Ethernet 10/100 med tillhörande TCP/IP.
Trådlöst nätverkskort ska stödja 802.11g/n.
För 100Mbit-tjänsten krävs Ethernet 100/1000 med tillhörande TCP/IP.

Bredbandet fungerar även med många andra operativsystem och webbläsare men det är inget vi kan garantera eller ge support på.



TIPS: Om datorn fyller systemkraven och du inte kommer igång kan du behöva göra vissa inställningar i din dator. Titta i innehållsförteckningen för att hitta rätt!

Säkerhet på nätet

Internet öppnar upp många möjligheter men innebär också en del risker. Det enklaste sättet att skydda sig mot riskerna är att installera något av våra säkerhetspaket. Vi samarbetar med F-Secure, marknadsledande inom Internetsäkerhet och vinnare av "Bäst i test" i tidningen PC för Alla. Med det har du marknadens bästa skydd mot intrång och datavirus.

Råd & tips kring Internetsäkerhet:

- 1. Ha en brandvägg och ett antivirusprogram installerat på datorn.**
Antivirusprogrammet letar efter virus bland de filer som kommer till din dator. Brandväggen granskar elektronisk trafik till och från datorn och informerar användaren om något strider mot de inställningar som gjorts.
- 2. Uppdatera ditt operativsystem och din webbläsare regelbundet.**
Ditt operativsystem och din webbläsare, det vill säga de program som gör det möjligt för dig att surfa på Internet, bör ha de senaste säkerhetsuppdateringarna installerade. Det blir allt vanligare att systemen och programmen har funktioner för automatisk uppdatering genom uppkoppling till leverantörens webbplats men det är ändå bra att aktivt välja säkerhetsnivå i webbläsaren.
- 3. Ta regelbundet säkerhetskopior av viktig information.**
För att datorn snabbt ska kunna återskapa information som kan ha förlorats, bör du regelbundet ta kopior av viktiga filer. Annars kan ett virus eller något annat intrång orsaka stor skada. Med Tillvalstjänsten Spara Smart tryggar du dina foton och filer med automatiska backups.
- 4. Var försiktig med att lämna ut personliga uppgifter.**
Tänk dig för innan du lämnar ut uppgifter om dig själv på Internet. Om en webbplats eller ett e-post-meddelande kräver mycket information är det bra att tänka sig för. Kom till exempel ihåg att en riktig bank aldrig begär in känslig information via e-post, webbsidor eller telefon.
- 5. Undvik skräppost (spam) – använd flera e-postadresser.**
För att undvika att bli översvämmad av skräppost, eller så kallad spam, kan du skaffa dig en särskild e-postadress som du bara använder när du handlar, chattar eller deltar i forum. Får du ändå för många oönskade mail kan det vara idé att skaffa ett skräppostfilter. Med Säkerhetspaketet Plus får du ett bra skydd mot skräppost. Kom också ihåg att aldrig öppna eller svara på skräppost.



TIPS: Det finns många bra webbsidor att besöka om du har funderingar kring säkerhetsfrågor och trådlösa nätverk. Några exempel är microsoft.se, pts.se/internetsakerhet och surfalugnt.se.

6. Var vaksam mot bifogade filer i e-post.

Öppna inte bifogade filer i din e-post om du inte vet vad de innehåller och ladda aldrig ner program eller filer som du inte känner igen. Var även skeptisk mot program som kommer via e-post eller erbjuds på till exempel en chat.

7. Var uppmärksam på spionprogram – kontrollera regelbundet datorn.

Så kallade Spyware är inget annat än spionprogram som försöker samla information om dig och dina vanor. Programmet laddas oftast ned tillsammans med något annat program, utan att det märks. Informationen skickas sedan till externa mottagare och används för att tex skicka skräppost till dig. Du skyddar dig enklast och bäst mot spionprogrammen med någon av våra säkerhetsprodukter.

Tillvalstjänster som tryggar din dator

Få ut det bästa av ditt bredband genom att teckna några av våra Tillvalstjänster framtagna i samarbete med F-secure. Här har vi plockat ut de mest populära. På www.comhem.se kan du läsa mer, se aktuella priser och beställa samtliga Tillvalstjänster!

Säkerhetspaket

Säkerhetspaketet skyddar din dator mot intrång och obehagliga virus i din dator.

Säkerhetspaket Plus

Säkerhetspaketet Plus är för dig som förutom ett bra skydd för intrång och obehagliga virus även vill minimera mängden skräppost. Dessutom får du möjlighet att skydda barnen från olämpligt innehåll på Internet.

Tillvalstjänsten Trio

Trio är till för dig som har eller skaffar något av våra säkerhetspaket men behöver det till fler datorer i hemmet. Med Trio får du skyddet på upp till tre datorer.

Spara Smart

Trygga dina foton och filer och dela med dig av guldornen. Med Spara Smart är alla dina viktiga filer och bilder i tryggt förvar, du kommer åt dem var du än är – och du kan enkelt dela med dig av guldornen till dina vänner! Automatisk backup sköter just backup av din PC, automatiskt varje dag!



Installation av säkerhetsprodukter

Att installera våra säkerhetsprodukter går snabbt och enkelt. När du gjort din beställning skickas instruktionerna till din e-postadress. Starta installationen genom att klicka på den länk som finns i e-postmeddelandet och följ sen dessa tre steg.

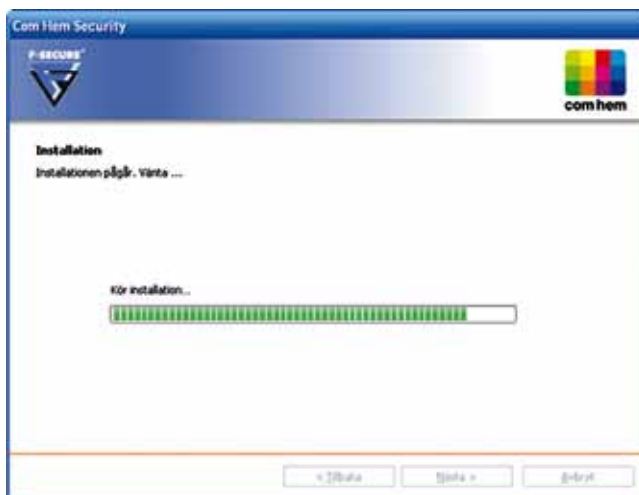
1. Välj önskat språk, klicka på "Nästa" för att gå vidare och följ instruktionerna på skärmen.



2. Fyll i den prenumerationsnyckel som finns angivet i mailet tillsammans med instruktionerna. Klicka på "Nästa" för att gå vidare.



3. Nu startar installationen automatiskt. När den slutförts behöver datorn startas om. Säkerhetspaketet är installerat och du är redo att surfa säkert.



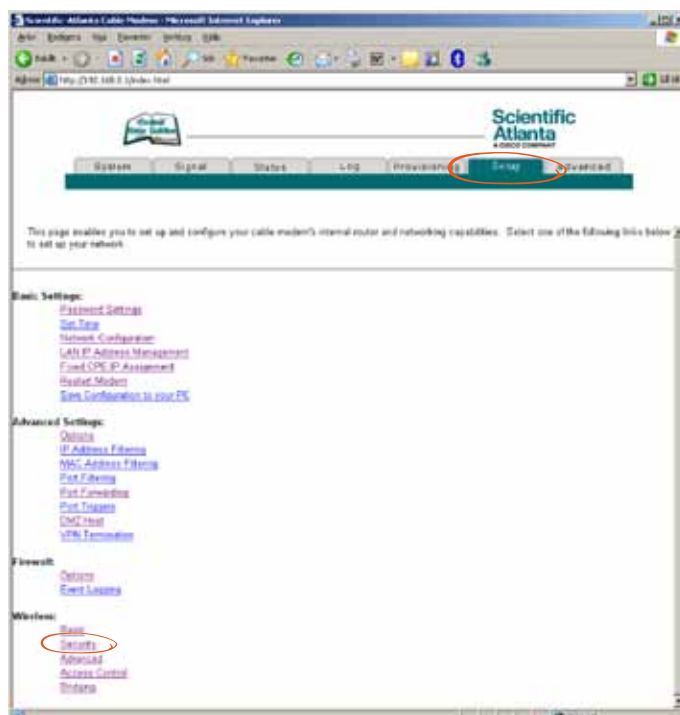
Ändra lösenord i ditt trådlösa nätverk

Om du vill ha ett eget lösenord till ditt trådlösa nätverk behöver du bara följa instruktionerna nedan. Beroende på vilket modem du har kan gränssnittet se olika ut.

! VIKTIGT: Lösenordet måste vara mellan 8 och 63 tecken långt. Tillåtna tecken är a-z, A-Z, 0-9 samt specialtecken.

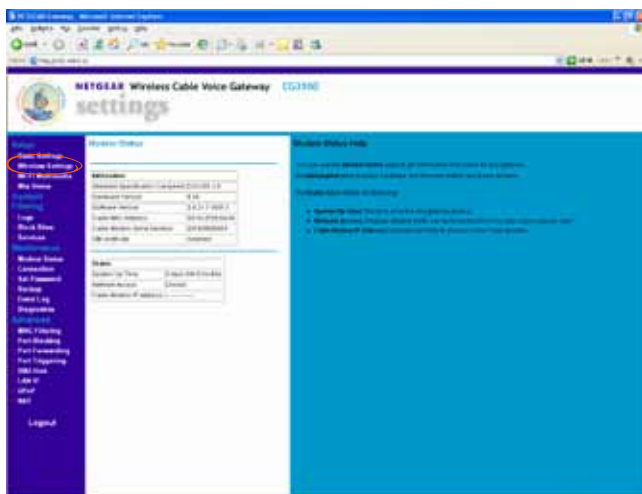
Trådlöst modem från Cisco eller Scientific Atlanta

1. Anslut till webbadressen <http://192.168.0.1> (modemets webbsida) och logga in. Användarnamn är "admin" och lösenord lämnas tomt vid första inloggningen. Du kan senare ändra till valfritt lösenord efter första inloggning.
2. Klicka på fliken "Setup". Klicka på "Security" under sektionen "Wireless".

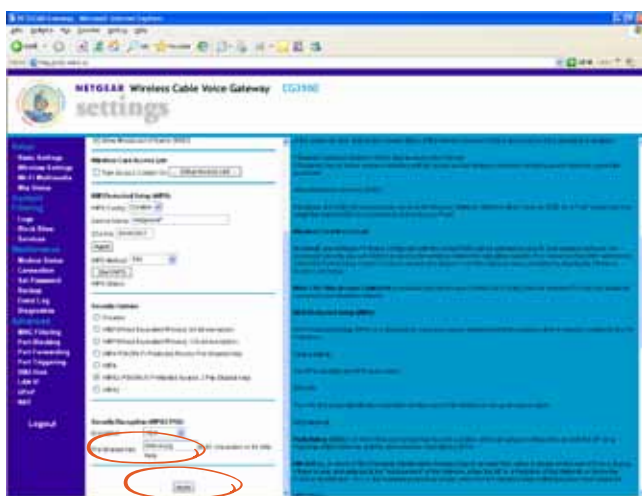


Trådlöst modem från Netgear

1. Anslut till webbadressen http://192.168.0.1 (modemets webbsida) och logga in. Användarnamn är "admin" och lösenord "password". Du kan senare ändra till valfritt lösenord efter första inloggning.
2. Klicka på "Wireless Settings" under Setup.



3. Skriv in ett eget lösenord under "Pre-Shared Key". Klicka sedan på "Apply".

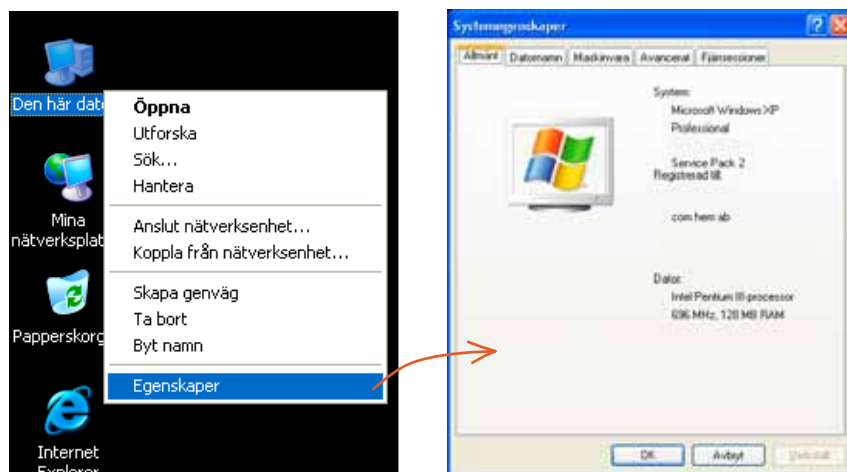


Nu är allt klart
och ditt lösenord
är ändrat!

Operativsystem

För att kontrollera vilket operativsystem som är installerat i din dator högerklickar du på ikonen ”Den här datorn” och väljer ”Egenskaper” i menyn som kommer upp. Där hittar du information om vilket operativsystem din dator har.

! TIPS: Om ikonen ”Den här datorn” inte ligger på skrivbordet, hittar du den under startmenyn.

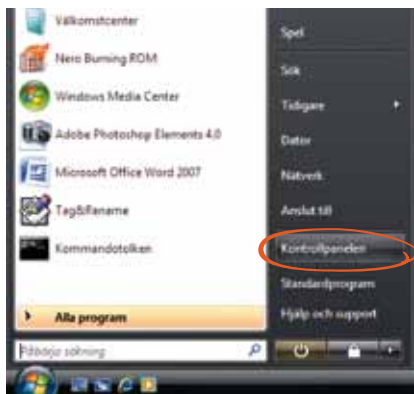


Inställningar i PC

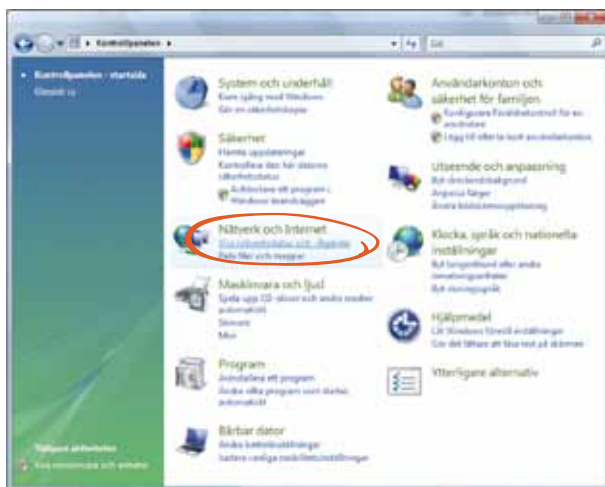
Om du inte kommer igång med ditt bredband efter att ha följt anvisningarna i Snabbguiden kan du behöva göra vissa inställningar i din dator. Det kan vara bra att prova detta innan du ringer Kundservice.

Inställningar av nätverk i Windows Vista och Windows 7.

1. Gå in under startmenyn. Välj "Kontrollpanelen".



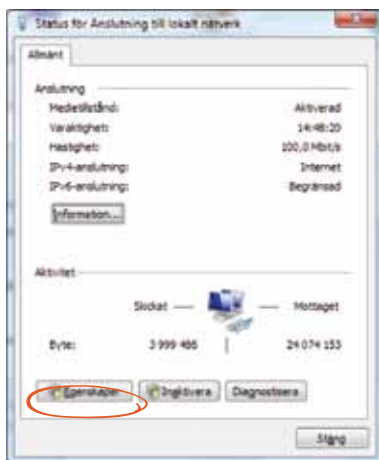
2. I Kontrollpanelen klickar du på "Nätverk och Internet" och därefter "Visa nätverksstatus och -åtgärder" precis under.



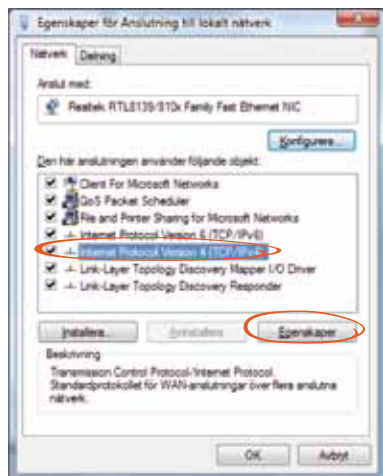
3. I Nätverks- och delningscenter klickar du på "Visa status" under "Nätverk (Publikt nätverk)".



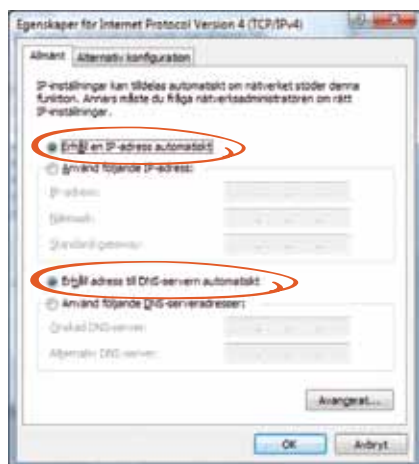
4. Klicka på knappen "Egenskaper".



5. Markera "Internet Protocol Version 4 (TCP/IPv4)" och klicka på knappen "Egenskaper".



6. Du ska nu fått upp detta fönster. Kontrollera inställningarna under fliken "Allmänt". De ska se ut som på bilden nedan.



7. Klicka sedan på "OK" här och i alla föregående bilder tills du är tillbaka på bilden "Status för Anslutning till lokalt nätverk". Klicka på "Stäng".
8. Nu är du klar och kan stänga fönstret "Nätverks- och delningscenter" genom att klicka på det röda krysset uppe i det högra hörnet.

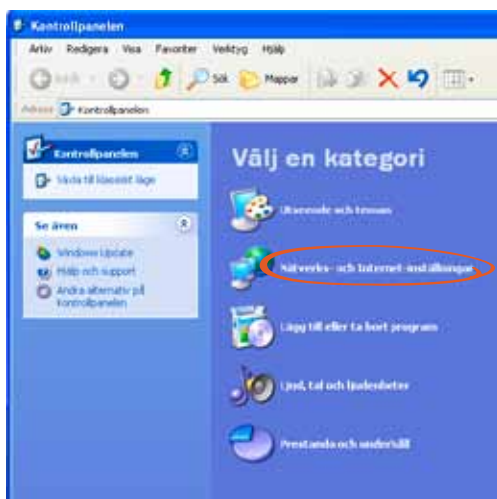
Inställningar av nätverk i Windows XP

Om din startmeny ser annorlunda ut än nedan så har du valt klassiskt läge i Windows XP. I så fall kan du gå till ”Inställningar för Windows 2000 professional” och ändra (se innehållsförteckningen).

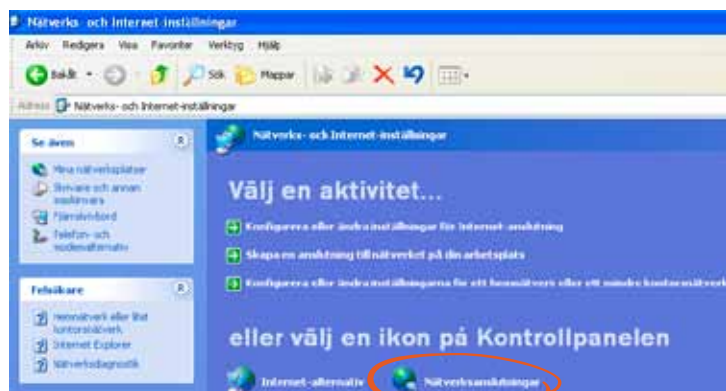
1. Gå in under startmenyn. Välj ”Kontrollpanelen”.



2. I Kontrollpanelen väljer du ”Nätverks- och Internet-inställningar”.



3. I Nätverks- och Internet-inställningar klickar du på ”Nätverksanslutningar”.

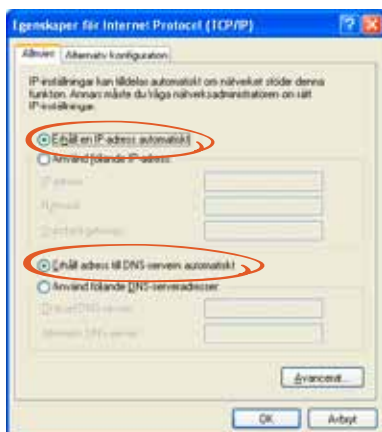


4. Markera ”Anslutning till lokalt nätverk”.



5. Klicka på ”Ändra inställningar för den här anslutningen” under menyyn ”Nätverksaktiviteter”.
6. Markera ”Internet Protocol (TCP/IP)” och klicka på knappen ”Egenskaper”.

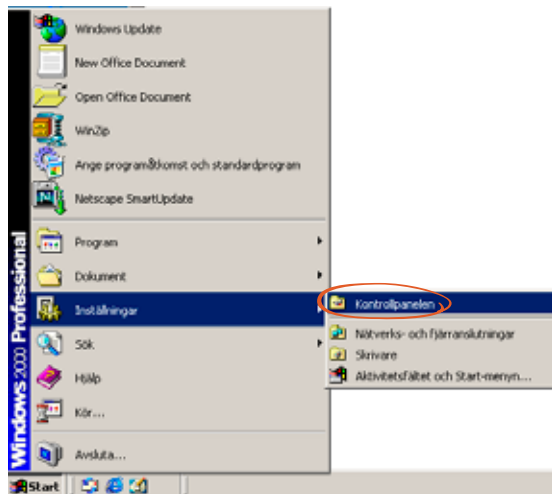
7. Du ska nu fått upp detta fönster. Kontrollera inställningarna under fliken "Allmänt" så att de ser ut som på bilden ovan.



8. Klicka sedan på "OK" här och i alla föregående bilder tills du är tillbaka på bilden "Egenskaper för anslutning till lokalt nätverk". Klicka på "Stäng".
9. Nu är du klar och kan stänga fönstret "Nätverksanslutningar" genom att klicka på det röda krysset uppe i det högra hörnet.

Inställningar av nätverk i Windows 2000 Professional

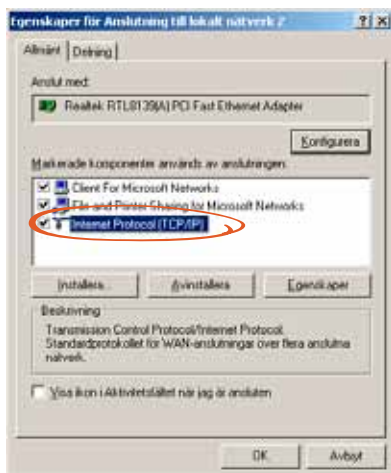
1. Gå in under startmenyn. Välj "Inställningar" och "Kontrollpanelen".
I Kontrollpanelen dubbelklickar du på "Nätverks- och fjärranslutningar".



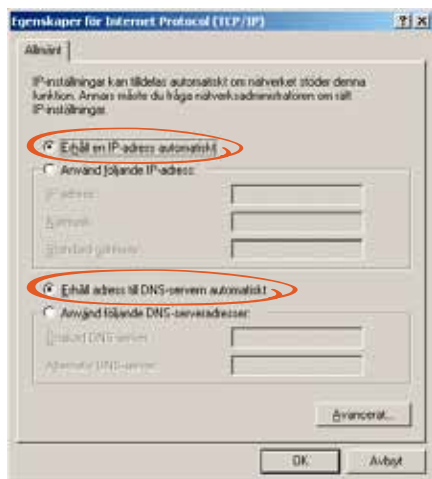
2. Högerklicka på "Anslutning till lokalt nätverk" och tryck på "Egenskaper".



3. Klicka på "Internet Protocol (TCP/IP)" och tryck därefter på "Egenskaper".



4. Du ska nu fått upp detta fönster. Markera "Erhåll en IP-adress automatiskt" och "Erhåll adress till DNS-servern automatiskt".



5. Klicka sedan på "OK" här och i alla föregående bilder tills du är tillbaka på bilden "Egenskaper för anslutning till lokalt nätverk". Klicka på "Stäng".
6. Nu är du klar och kan stänga fönstret "Nätverksanslutningar" genom att klicka på krysset uppe i det högra hörnet.

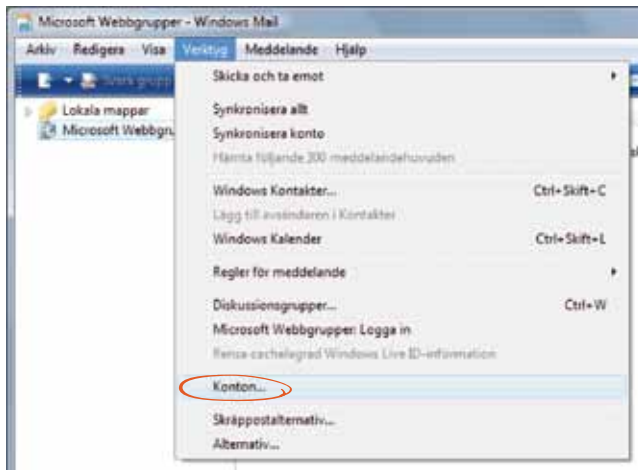
Inställningar av nätverk i Windows 98 och ME

Du kan komma att behöva din installations-cd för att installera drivrutiner. Se till att ha den till hands.

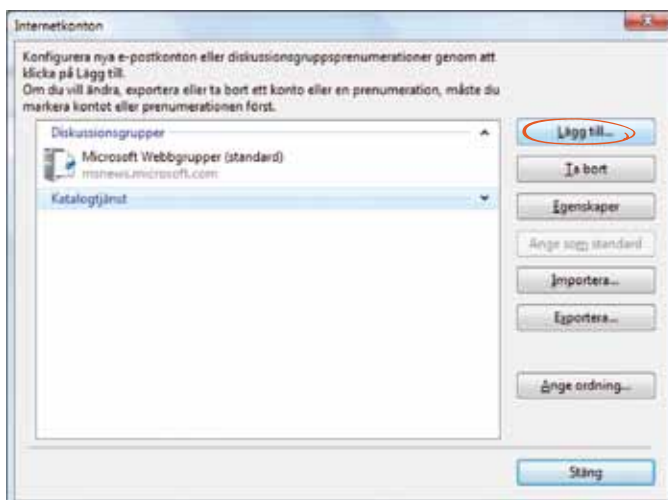
- 1.** Gå in under startmenyn. Välj "Inställningar" och "Kontrollpanelen". I Kontrollpanelen dubbelklickar du på "Nätverk".
- 2.** Välj fliken "Konfiguration" och markera "TCP/IP" för ditt nätverkskort (ej "Drivrutin för fjärranslutning" om ett sådant protokoll finns). Tryck därefter på "Egenskaper".
- 3.** Välj fliken "IP-adress" och markera "Erhåll en IP-adress automatiskt".
- 4.** Tryck därefter på "OK" för att bekräfta ändringarna. Du kan få en fråga om att lägga i Windows 98 eller ME cd-skiva för att installera drivrutiner. Lägg då i cd-skivan och välj "OK".
- 5.** Om du utfört ändringar kommer ett meddelande om att datorn behöver startas om. Tryck på "Ja" för att göra en omstart.

Inställningar av e-post-uppgifter Windows Mail

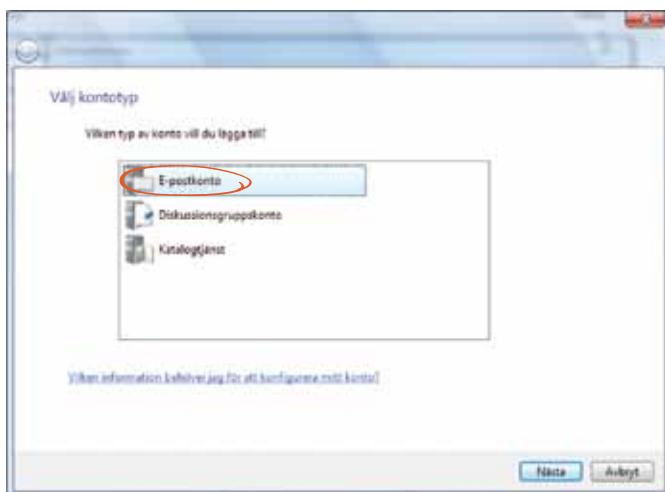
1. Starta Windows Mail och välj "Verktyg". Välj därefter "Konton" i menyn.



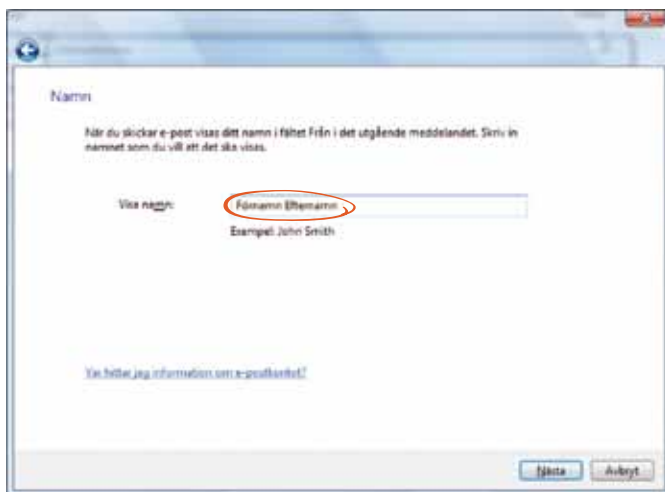
2. Klicka på "Lägg till".



3. Markera "E-postkonto" och klicka på "Nästa".



4. Skriv det namn du vill ska visas som avsändare i skickade e-postmeddelanden. Klicka på "Nästa".



5. I fältet "E-postadress" anger du den e-postadress du har fått från Com Hem. Klicka på "Nästa".

E-postadress

Din e-postadress är den adress som andra personer använder för att skicka e-postmeddelanden till dig.

E-postadress

Exempel: namn@example.com

[Yta fältet, jäg information om e-postfältet](#)

Nästa Avbryt

6. Välj "POP3" som server för inkommande e-post. Skriv mailin.comhem.se i fältet "Server för inkommande e-post..." och mailout.comhem.se i fältet "Namn på server för utgående e-post...". Klicka på "Nästa".

Konfigurera e-postserver

Typ av server för inkommande e-post:

POP3

Server för inkommande e-post (POP3 eller IMAP)

Namn på server för utgående e-post (SMTP)

Servern för utgående e-post kräver autentisering

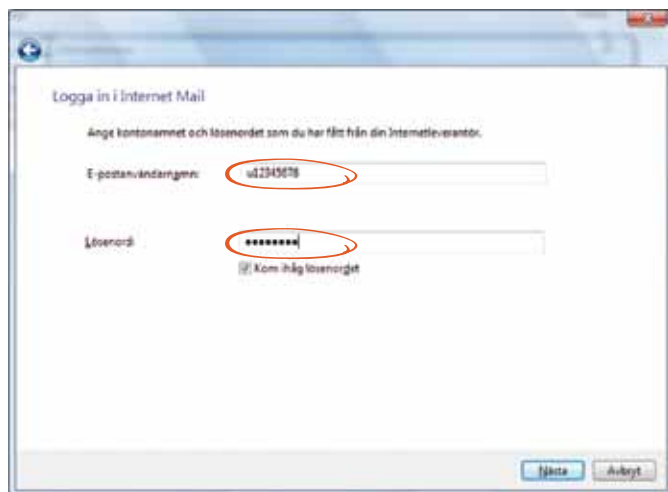
[Yta fältet, jäg e-postserverinformation](#)

Nästa Avbryt

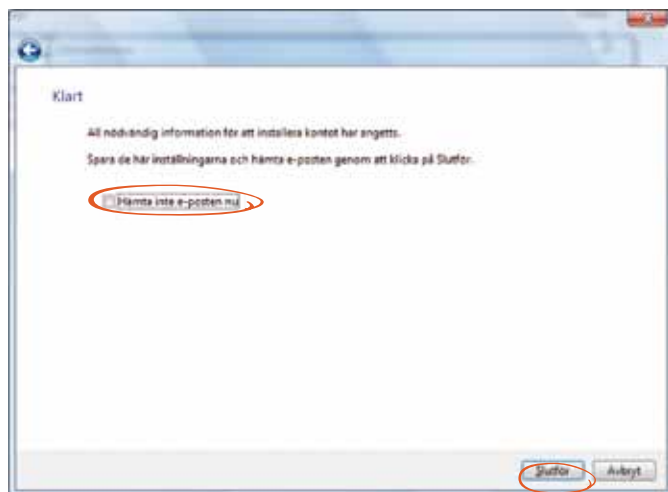


VIKTIGT: För punkt 5, 6 och 7 ska du använda de användaruppgifter som du fått i ditt välkomstbrev från Com Hem. Var noga med stora och små bokstäver.

7. I fältet "E-postanvändarnamn" skriver du in det "Användarnamn" du fått från Com Hem. I fältet "Lösenord" anger du det lösenord du fått från Com Hem.



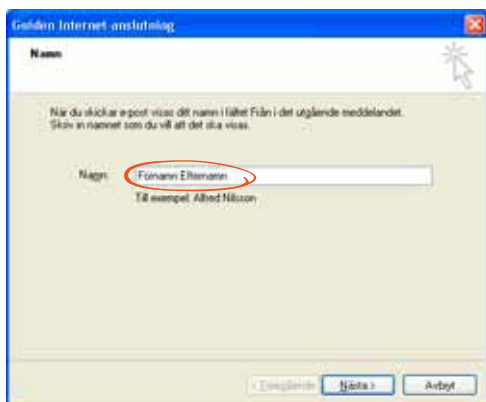
8. Tryck på "Slutför" för att spara e-postinställningarna. Klart.



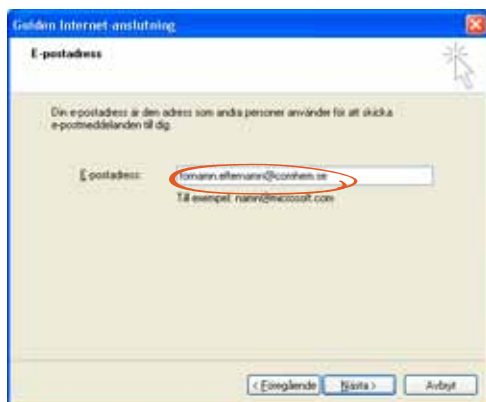
! TIPS: För att slippa skriva in ditt lösenord varje gång du ska hämta eller skicka e-post -bocka i "Kom ihåg lösenordet" och klicka på "Nästa" för att bekräfta och gå vidare.

Outlook Express

1. I den här guiden utgår vi ifrån att det är första gången du konfigurerar ett e-postkonto i din dator. Om ett konto redan finns installerat visas inte ovanstående bild direkt. I Outlook Express väljer du då "Verktyg", "Konton", "Lägg till" samt "E-post". Därefter kan du följa denna guide. Skriv det "Namn" du vill ska visas som avsändare i skickade e-postmeddelanden. Klicka på "Nästa".

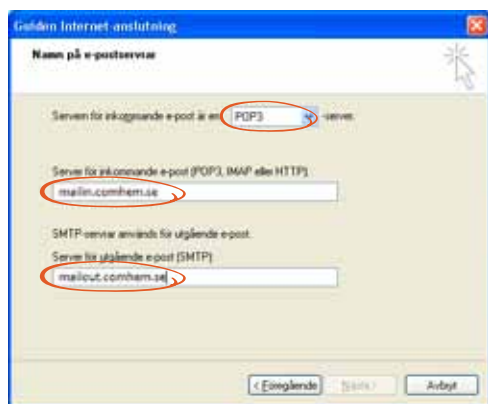


2. I fältet "E-postadress" anger du den e-postadress du har fått från Com Hem. Klicka på "Nästa".



- !** VIKTIGT: För punkt 2 och 3 ska du använda de användaruppgifter du fått i ditt välkomstbrev från Com Hem. Var noga med stora och små bokstäver.

3. Välj "POP3" som server för inkommande e-post. Skriv mailin.comhem.se i fältet "Server för inkommande e-post..." och mailout.comhem.se i fältet "Server för utgående e-post...". Klicka på "Nästa".

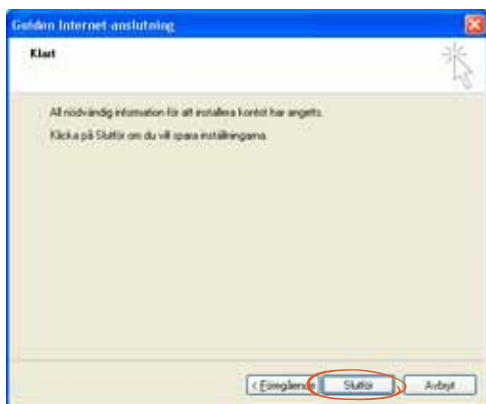


4. I fältet "Kontonamn" skriver du in det "Användarnamn" du fått från Com Hem. I fältet "Lösenord" anger du det lösenord du fått från Com Hem.



VIKTIGT: För punkt 4 ska du använda de uppgifter för e-post och hemsida du fått i ditt välkomstbrev från Com Hem. Var noga med stora och små bokstäver. Om du inte vill skriva in ditt lösenord varje gång du ska skicka/hämta e-post-meddelande, bockar du i "Kom ihåg lösenordet". Klicka på "Nästa".

5. Klicka på "Slutför" för att spara e-postinställningarna. Nu är du klar!



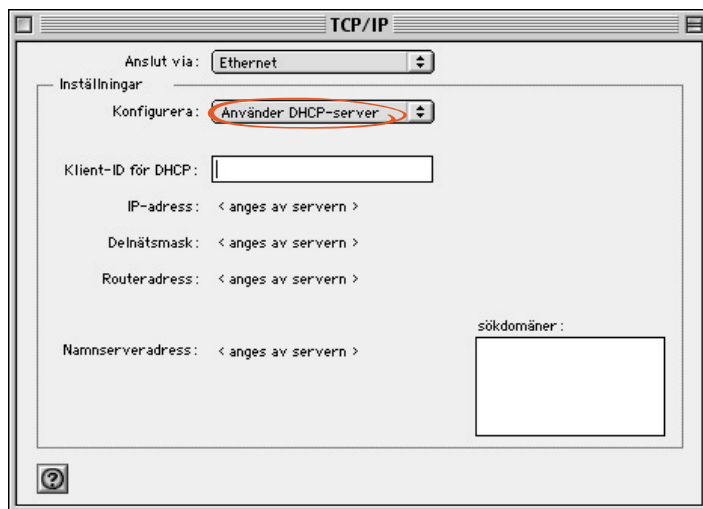
Inställningar i Macintosh

Inställningar av nätverk i Mac OS 9

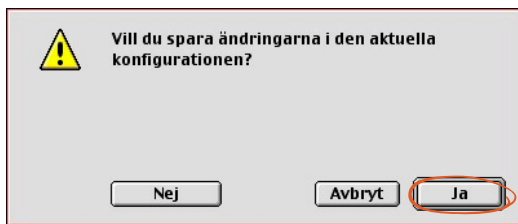
1. Öppna Applemenyn. Välj "Inställningar" och därefter "TCP/IP".



2. Ändra "Anslut via" till Ethernet och "Konfigurera" till "Använder DHCP-server". Skriv in comhem.se under "sökdomäner". Stäng därefter TCP/IP genom att klicka i rutan i fönstrets övre vänstra hörn.

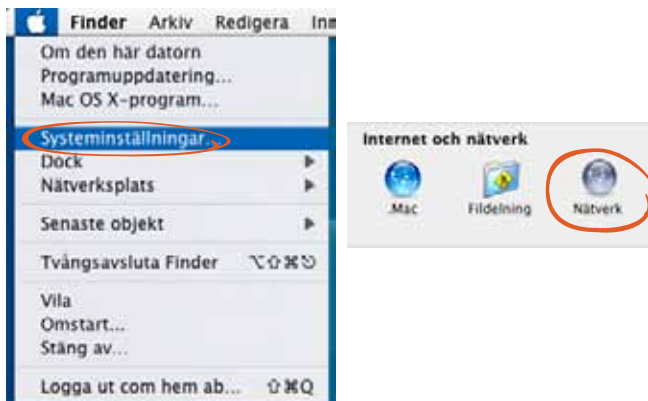


3. Du får nu upp ett meddelande med frågan om du vill spara inställningarna. Tryck "Ja" för att spara och avsluta. Nu är du klar!

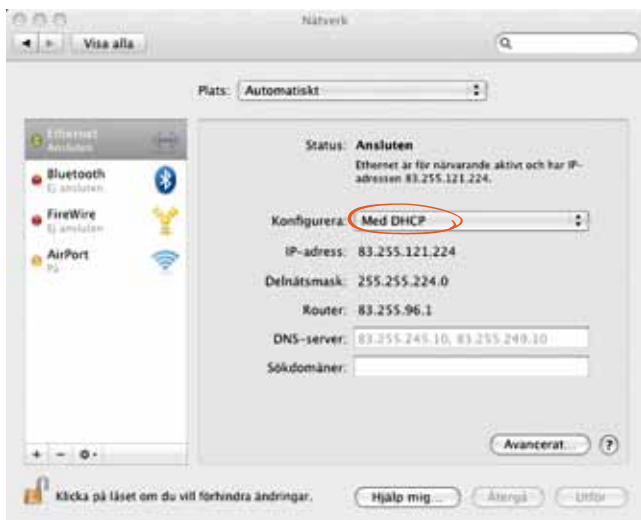


Inställningar av nätverk i Mac OS X

1. Öppna Applemenyn. Välj "Systeminställningar...".
Under "Internet och nätverk" väljer du ikonen "Nätverk".



2. Markera "Ethernet" och se till att "Med DHCP" är valt under "Konfigurera".



3. Om du behövde göra ändringar så klicka på "Utför" för att spara inställningarna.
4. Nu är du klar och kan stänga fönstret.

Felsökning Bredband

Det finns några saker du kan testa om du har problem med din bredbandstjänst. Prova gärna dessa innan du kontaktar Kundservice. Om problemen kvarstår kan du givetvis kontakta oss!

Mailkontot fungerar inte.

Kontrollera inställningarna i mailprogrammet. Vanligaste felet är att du angivit fel användarnamn, fel lösenord eller felaktig SMTP- och/eller POP3-server. I manualen beskrivs vilka inställningar som gäller för olika datorer.

Jag kommer inte ut på Internet.

Oftast går problemet att lösa genom att starta om utrustningen. Börja med att starta om modemmet genom att dra ur strömsladden i 20 sekunder och starta därefter om din dator. Om det inte hjälper kan du prova att starta om all annan elektronisk utrustning som är kopplad mellan modemmet och datorn. Om problemet kvarstår, kontakta Kundservice.

Jag kan inte ansluta trådlöst.

Netgear CG3100 använder som standard en kryptering som heter WPA2-PSK som vissa äldre datorer och trådlösa nätverkskort inte klarar av. För att kunna ansluta trådlöst även med dessa datorer så kan man behöva ändra den kryptering som modemmet använder sig av.

Ändring av kryptering på Netgear CG3100

1. Logga in på modemets webbsida <http://192.168.0.1> Använd användarnamn och lösenord som är tryckt på undersidan av modemmet.
2. Klicka på Wireless Settings under Setup.
3. Skrolla ned till slutet på sidan där inställningarna för kryptering finns.
4. För att ändra kryptering, markera WPA-PSK och klicka därefter på Apply.
5. Nu är ändringen klar och du kan testa att ansluta igen.

Jag kommer inte upp i full hastighet med min 100Mbit-tjänst.

För att uppnå full hastighet med vår 100Mbit-tjänst krävs att datorn är utrustad med ett nätverkskort som har Gigabit-anslutning. Detta kontrollerar du genom att titta på modemets LAN-lampor (märkt 1–4) när modemmet är anslutet till datorn. Lampan vid ansluten nätverkskabel lyser grönt när ansluten till en dator med Gigabit-nätverkskort. Om nätverkskortet inte klarar Gigabit så lyser lampan orange. Du bör då byta ditt nätverkskort till ett som klarar Gigabit.

Telefoni

När du tecknat ett telefoni-abonnemang hos Com Hem får du automatiskt ett nytt telefonnummer. Om du redan har ett telefonnummer och vill behålla det istället för att börja använda det nya kan vi hjälpa dig att flytta över det. Vi kallar det för en nummerflytt.

Nummerflytt

Hur går en nummerflytt till?

För att vi ska kunna flytta ditt nummer från din tidigare telefonoperatör behöver du godkänna detta. Det gör du genom att fylla i och skicka in den fullmakt som finns i välkomstbrevet. Om du redan godkänt nummerflytten vid beställningstillfället (muntligen via telefon) behöver du ingen fullmakt. Då sköter vi allt automatiskt.

Vad händer sen?

När du godkänt nummerflytten kontaktar vi din tidigare telefonoperatör och begär en flytt av ditt nummer. Efter det får du ett bekräftelsebrev där du ser datum och tid för nummerflytten. När dagen är inne flyttas ditt gamla nummer över till oss och numret är nu kopplat till modemets istället för telefonjacket.

Hur lång tid tar en nummerflytt?

Det tar cirka två veckor från det datum vi mottagit din fullmakt.

Måste jag koppla in modemets under tiden som nummerflytten genomförs?

Nej, men vi rekommenderar det av två anledningar. 1) Du ringer billigt med telefonen kopplad till Com Hem-modemet. 2) Du kan säkerställa att allting fungerar som det ska innan nummerflytten genomförs.

Måste jag själv säga upp mitt tidigare telefonabonnemang?

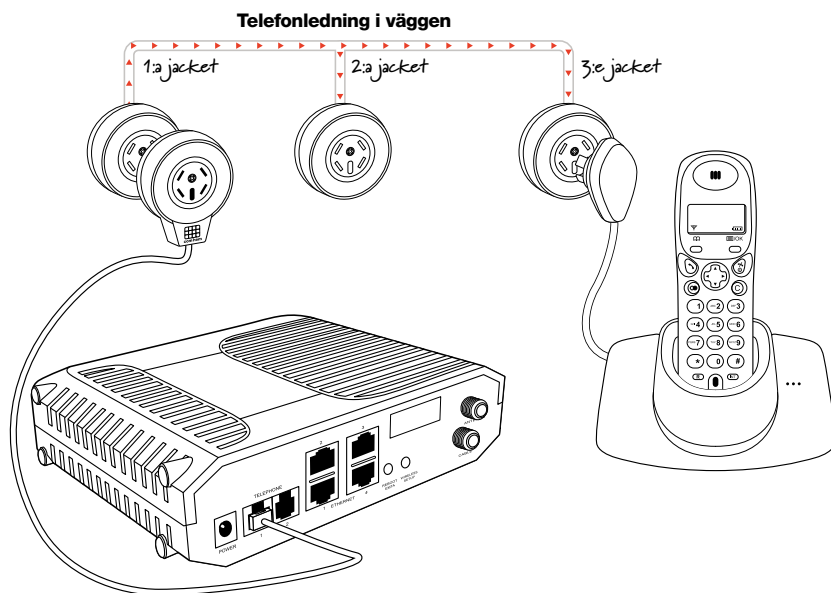
Avtal med Telia och de allra flesta större operatörer säger Com Hem upp åt dig i samband med nummerflytten. Om du inte har Telia och känner dig osäker föreslår vi att du kontaktar operatören själv och kontrollerar. **Säger du upp ditt avtal själv är det viktigt att du inte gör det före datumet för nummerflytten** (datumet står i bekräftelsebrevet från Com Hem), eftersom det inte går att flytta numret om det sagts upp för tidigt.

Säger Com Hem upp avtalet hos förvalsoperatörer?

Nej, Com Hem kan inte göra det. Du måste själv säga upp det avtalet och det är viktigt att du inte gör det före datumet för nummerflytten (datumet står i bekräftelsebrevet från Com Hem).

Utnyttja dina befintliga telefonjack med en mellanpropp

För de allra flesta räcker det att följa snabbguidens instruktioner och koppla telefonen direkt till modemmet. **Börja alltid med att utgå från snabbguidens instruktioner vid inkoppling.** Om du vill använda de befintliga telefonjacken i din bostad så använder du den medföljande mellanproppen och telefonkabeln. Du använder även mellanproppen om du vill koppla in annan utrustning som tex en nummerpresentatör eller fax eftersom dessa inte kan kopplas direkt till modemmet. Mellanproppen ska du sätta det i det så kallade "första jacket" för att du ska kunna använda övriga befintliga telefonjack. Det första jacket är ofta placerat vid entrédörren. När du kopplar in mellanproppen i jacket går telefon-signalen från modemmet, via mellanproppen, in i det första jacket och sedan vidare till de övriga jacken.



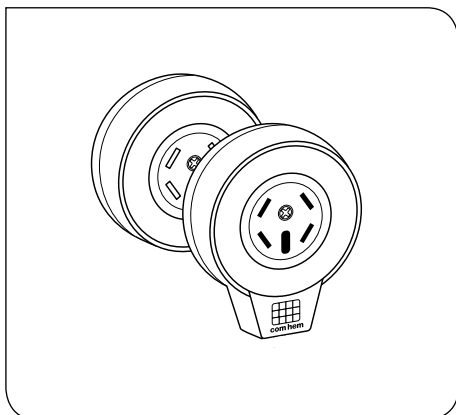
Om du vill använda samtliga telefonjack i bostaden är det därför **viktigt att du sätter mellanproppen i det första jacket**, så att signalen når alla efterföljande telefonjack. På nästa sida ser du hur du hittar och kopplar till det första jacket.

VIKTIGT! När du använder mellanproppen spärrar du signalen för en eventuell befintlig telefonoperatör. Du bör alltså inte göra denna inkoppling under pågående nummerflytt utan vänta till den är genomförd. Du kan dock koppla telefonen direkt till modemmet under pågående nummerflytt eftersom du ringer billigare via Com Hem-modemet.

Hitta det första jacket

1. Sätt den medföljande mellanproppen i det du tror är det första jacket.

VIKTIGT: Modemet ska inte vara kopplat till mellanproppen när du gör detta. Kabeln ska alltså inte sitta i mellanproppen.

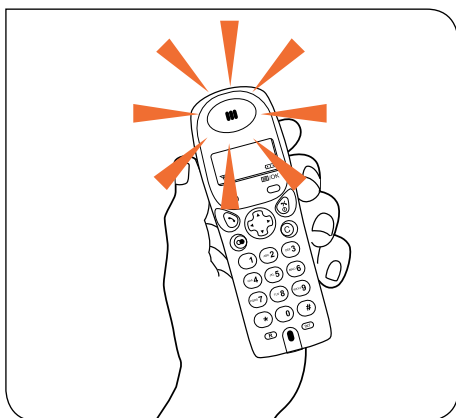


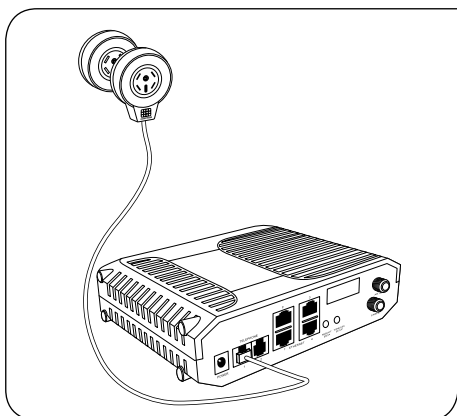
2. Nu ska kontakten med de övriga telefonjacken vara bruten och det ska vara tyst i dem. Prova dig fram genom att koppla in en telefon i vart och ett av de övriga jacken. Om det är tyst har du kopplat rätt och kan hoppa över steg 3 och gå vidare till steg 4.



3. Om du får kopplingston i ett jack är det förmodligen det som är det första jacket. Flytta mellanproppen till detta jack och gör om steg 2.

Om det inte blir tyst oavsett var du sätter mellanproppen är dina telefonjack troligtvis felkopplade. Läs mer om detta längre fram i denna broschyr.

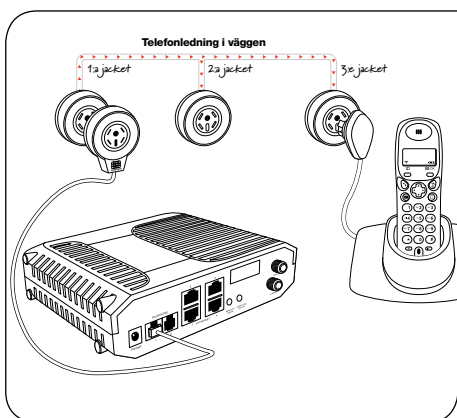




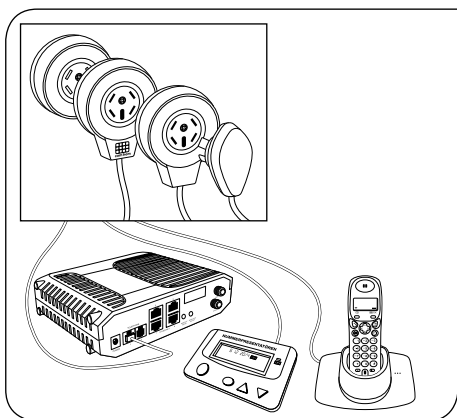
När du hittat det första jacket

4. När du hittat det första jacket ansluter du den medföljande telefonikabeln från mellanproppen till telefonkontakten på modemmet.

TIPS: Beroende på vilket modem du har kan telefonkontakten vara märkt olika. I den snabbguide som följde med ditt modem anges kontaktens exakta uttag.



5. Nu kan du koppla in telefoner i vilka jack du vill. Lyft luren och kontrollera att du får kopplingston. När du får det är installationen klar och du kan börja använda telefonen.



Anslut annan utrustning

För att till exempel ansluta en nummerpresentatör, fax eller annan utrustning, måste de kopplas via mellanproppen för att fungera.

Mellanproppen måste inte sitta i ett telefonjack om du inte vill, den kan ligga löst på golvet.

Smarta tjänster för din Telefoni

För att förbättra din telefoni har vi flertalet smarta tjänster du kan addera till ditt grundabonnemang efter behov, vi kallar det Samtals- och Tillvalstjänster. På följande sidor har vi samlat tips och snabbkommandon som kan vara bra att ha nära till hands. På www.comhem.se kan du läsa mer, se aktuella priser och beställa samtliga Tillvalstjänster!

Samtalstjänster

Dessa tjänster får du kostnadsfritt tillgång till i ditt telefoniabonnemang. Du behöver själv aktivera/avaktivera dem.

Tillfälligt dolt nummer

Vid behov kan du ringa med tillfälligt dolt nummer. Detta måste aktiveras varje gång du vill ringa med dolt nummer.

 **Vänta på ton.** * 3 1 * **Slå nummer.**

Om du vill dölja ditt nummer permanent kan du beställa tjänsten hemligt nummer kostnadsfritt på www.comhem.se.

Avvisa inkommande samtal med dolt nummer

Om du vill spärra inkommande samtal med dolt eller hemligt nummer går det bra och ligger kvar till du väljer att avaktivera spärren.

Aktivering

 **Vänta på ton.** * 4 4 # **Bekräftelsemeddelande.**

Avaktivering

 **Vänta på ton.** # 4 4 # **Bekräftelsemeddelande.**

Vidarekoppling

Om du vill koppla vidare samtal direkt till ett annat nummer går det bra. Kom ihåg att vidarekopplingen ligger kvar till den avaktiveras.

Aktivering

 **Vänta på ton.** * 2 1 * **Önskat nummer.** # 

Avaktivering

 **Vänta på ton.** # 2 1 # **Bekräftelseton.** 

Återuppringning

Ring upp det senast slagna numret

 Vänta på ton. * * 0

Ring upp det senaste numret som ringde till dig

 Vänta på ton. * * 1 Slå nummer.

Samtal väntar

Om du vill höra när någon annan ringer dig under ett pågående samtal.

Aktivering

 Vänta på ton. * 4 3 # 

Avaktivering

 Vänta på ton. # 4 3 # 

När aktiveringen är gjord hör du två tonsignaler i bakgrunden när någon ringer till dig under pågående samtal. När du hör signalerna kan du välja mellan följande funktioner:

R 0 Avvisa det andra samtalet med upptagetton. För den som ringer från ett Telia-abonnemang blir det tyst i luren istället.


R 1 Svara på det andra och avsluta pågående samtal

R 2 Svara på det andra och sätt pågående samtal att vänta

Om du har tryckt R2 en gång kan du göra följande:

R 2 Pendla mellan samtalen

R 1 Avsluta pågående och återta väntande samtal

 **VIKTIGT:** Det kan vara bra att veta att du debiteras för samtalet från din telefon till det vidarekopplade eller återuppringda numret.

Tillvalstjänster

Dessa tjänster behöver aktivt bokas/avbokas och kostar oftast extra.

Nummerpresentation

För dig som har en telefon med display och tecknar Tillvalstjänsten Nummerpresentation ser du i displayen vem som ringt dig.

Röstbrevlåda

Med Tillvalstjänsten Röstbrevlåda kan du spela in upp till 99 meddelanden. Varje meddelande kan vara upp till 2 minuter. Du kan även spela in ett eget hälsningsmeddelande. Om du tillfälligt vill koppla ur röstbrevlådan helt måste du avaktivera alla vidarekopplingar till röstbrevlådan. Du kan när som helst aktivera dessa igen och hälsningsfras och övriga inställningar finns sparade.

! VIKTIGT: Avaktivering av röstbrevlåda innebär inte att tjänsten sagts upp och kommer därför fortsätta faktureras.

Vidarekoppling till röstbrevlådan

Du kan välja när ett samtal ska vidarekopplas till röstbrevlådan: tex när du inte vill svara/eller när du är upptagen i telefon.

När du inte svarar

Aktivering

 **Vänta på ton.**      **Bekräftelsemeddelande** 

Inkommande samtal kopplas nu till röstbrevlådan när du inte svarar.

Avaktivering

 **Vänta på ton.**      **Bekräftelsemeddelande** 

När du är upptagen i telefon

Aktivering

 **Vänta på ton.**      **Bekräftelsemeddelande** 

Inkommande samtal kopplas nu till röstbrevlådan när du pratar i telefonen.

Avaktivering

 **Vänta på ton. # 1 3 8 # Bekräftelsemeddelande** 

Inkommande samtal får höra en upptagetton när du pratar i telefonen (detta är röstbrevlådans standardinställning).

Spela in personligt hälsningsmeddelande

 **Vänta på ton. * 1 3 3 # Lyssna. 4 Lyssna. 1 Lyssna. 2 Bekräftelseton. Tala in hälsning. #** 

Lyssna av meddelanden från hemtelefon

 **Vänta på ton. * 1 3 3 # Följ instruktioner.**

Det är kostnadsfritt att ringa till röstbrevlådan från din hemtelefon.

Lyssna av meddelanden från annan fast telefon eller mobil

 **Vänta på ton. Ring hemtelefon. Invänta röstbrevlåda. *** **Personlig kod. # Följ instruktioner.**

Den personliga koden är förvald till 1234. Vill du ändra kod, går det bra genom att följa instruktionerna du hör i röstbrevlådan.

Fler smarta Tillvalstjänster

Här är tips på fler smarta Tillvalstjänster till din telefoni. Du tecknar dem per linje och på www.comhem.se kan du se aktuella priser och beställa samtliga.

- Alltid – 0:-/minut dygnet runt till fasta telefoner i Sverige
- Fritid – 0:-/minut kvällar & helger till fasta telefoner i Sverige
- Utland – upp till 90% rabatt på utlandssamtal
- Till Mobilen – Alla samtal till mobil 69 öre/min
- 2:a telefonlinjen

Hemligt telefonnummer

För att beställa hemligt telefonnummer loggar du in på ”Mina Sidor” på comhem.se eller ringer Kundservice. Det är en kostnadsfri tjänst hos Com Hem men måste sägas upp skriftligen.

Spärrning av samtal

Vi erbjuder spärrar på vissa samtal som en trygghet mot oväntade samtalskostnader. Alla fyra spärrar kan beställas genom att ringa Kundservice eller logga in på "Mina Sidor" på comhem.se. Därifrån kan du själv aktivera och avaktivera spärrarna.

Dessa samtal har vi spärrar för: 

- Betalsamtal
(gäller samtal till riktnumren 0900, 0939, 0944 och 099)
- Utlandssamtal
- Mobilsamtal
- Nummerupplysning (gäller samtal till 118-nummer)

Telefonnummer i telefonkatalogen och information hos nummerupplysningen.

Du kommer precis som tidigare att finnas med i telefonkatalogen och nummerupplysningen, under förutsättning att du inte har hemligt nummer.

Larm

Com Hems Telefonitjänst fungerar inte vid strömavbrott eftersom du ringer via modemmet som kräver ström för att fungera. Vi vill göra dig som har Trygghetslarm eller andra larm uppmärksam på att dessa ej fungerar vid strömavbrott.

Felsökning Telefoni

Det finns några saker du kan testa om du har problem med din telefonitjänst. Prova gärna dessa innan du kontaktar Kundservice. Om problemen kvarstår kan du givetvis kontakta oss.

- Kontrollera att du använder rätt linjeuttag på modemmet. Har du bara ett telefonnummer från Com Hem ska du använda telefonuttaget märkt 1. Om du har två telefonnummer använder du båda uttagen.
- Prova att starta om modemmet genom att göra det strömlöst i några sekunder.
- Koppla telefonen direkt till modemets telefonuttag märkt 1. Du eliminerar så eventuella problem med kablar och kopplingar.
- Koppla telefonen till mellanproppen men sätt inte mellanproppen i ett telefonjack – låt den ligga löst på golvet. Då undviker du problem som kan orsakas av telefonens kontakt eller telefonjacken i väggen.
- Kontrollera att du använder rätt nätadapter (strömsladd med adapter). Du ska använda den som följer med modemmet. Använd inte en nätadapter från en annan utrustning, exempelvis ett tidigare bredbandsmodem från Com Hem.

Upplever du dessa fel?

Symptom: Det är tyst i telefonen men det går fram signaler när någon ringer till mig.

Orsak: Telefonen är inte korrekt ansluten till modemmet.

Lösning: Kontrollera att telefonen är ansluten till telefonuttag märkt 1 på modemmet.

Symptom: Det är tyst i telefonen och man får höra ett felmeddelande när man ringer till mig.

Orsak: Modemet har inte kontakt med Com Hems nät.

Lösning: Kontrollera att modemkabeln är korrekt ansluten mellan TV-jacket och modemmet. Kontrollera att modemmet har ström. Prova även att starta om modemmet genom att göra det strömlöst i några sekunder.

Symptom: Ljudkvaliteten är dålig.

Orsak: Någoting mellan modemmet och telefonen orsakar störningar

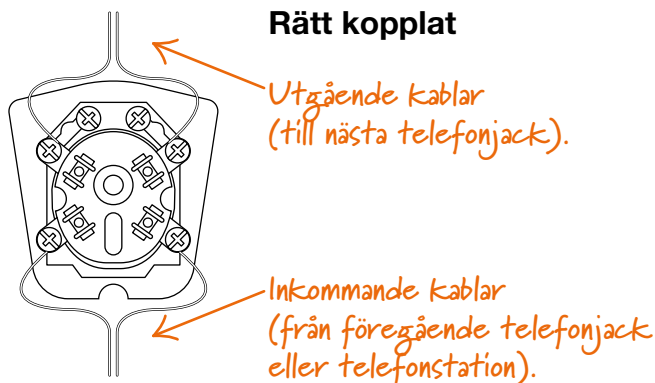
Lösning: Testa att koppla telefonen direkt till modemmet för att eliminera problem från annan utrustning som kopplats in på linjen.

Felkopplade telefonjack

Telefonjacken i din bostad måste vara seriekopplade, annars kan du uppleva problem med ljudkvaliteten eller så kan tjänsten sluta att fungera helt. När telefonjack installeras seriekopplas de alltid men någon kan senare ha skruvat upp jacken och kopplat om dem.

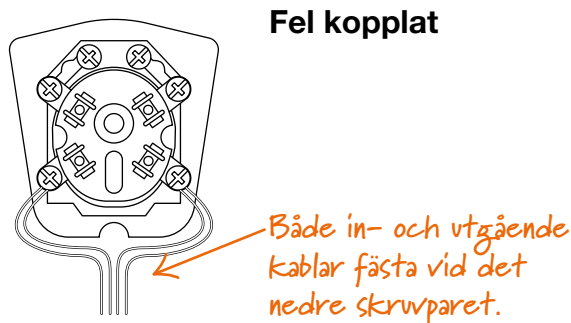
Rätt inkopplade telefonjack

Ett telefonjack skall vara seriekopplat för att fungera korrekt. Inkommande kablar skall vara anslutna till de nedre skruvarna och utgående kablar på de övre.



Fel inkopplade telefonjack

Om det i ett eller flera av dina telefonjack är kopplat enligt nedanstående bild är jacket parallellkopplat och du kommer inte att kunna nyttja mellanproppen. De utgående kablarna måste flyttas till det övre skruvparet.



TIPS: Om du upplever problem med telefonjacken men har behov av telefoner på flera platser i hushållet kan du alltid ansluta en bärbar telefon med flera handenheter direkt till modemmet. För att åtgärda telefonjacken rekommenderar vi att du kontaktar en behörig elektriker.

Vanliga frågor och svar för Bredband och Telefoni

1. Hur ofta får jag min faktura?

Fakturan kommer en gång i månaden och förfaller oftast sista vardagen i månaden. Du får din faktura minst tio dagar före den ska vara betald och du betalar i förskott. Dina samtalskostnader debiteras däremot i efterskott.

2. Min första faktura var på ett annat belopp än den månadsavgift jag ska betala?

Eftersom vi tillämpar förskottsbetalning består den första fakturan ofta av flera månadsavgifter. Det innebär att du betalar från det datum du startade abonnemanget, för aktuell månad och för en månad i förskott.

3. Om jag har Bredband och Telefoni från Com Hem, får jag en faktura för alla tjänsterna?

Ja, vi fakturerar allt på samma faktura.

4. Hur beställer jag fler e-postadresser till mitt bredbandsabonnemang?

Du kan själv lägga till fler e-postadresser via "Mina Sidor" på comhem.se.

5. Hur gör jag en egen hemsida?

En hemsida kan skapas på flera olika sätt. Du kan använda ett hemsideprogram men du kan också koda direkt i tex HTML. Tyvärr kommer inte Com Hems support kunna ge några mer ingående råd eller användbar tips på hur du skapar din hemsida men det finns mycket information ute på nätet.

6. Hur lägger man upp den färdiga hemsidan på servern?

Det finns flera sätt att ladda upp en hemsida till servern. Antingen använder du ett FTP-program (File Transfer Protocol) eller din webbläsare. Om du inte redan har ett FTP-program finns det att ladda hem gratis. För support eller frågor kring programmet är det bäst att vända sig till företaget som tillhandahåller programmet.

Webbläsare: Med Internet Explorer kan du gå direkt in på servern och administrera din hemsida. Gör så här: Gå till adressfältet och skriv in din serveradress som finns på din värdehandling. Den kan exempelvis se ut så här: ftp://ftp.comhem.se. Tryck sedan på "Enter". I meddelanderutan som kommer upp anger du det användarnamn och lösenord som står på din värdehandling för e-post/hemsida. När du har kommit in är det bara att börja skapa kataloger och klistra in filer.

7. Kommer mitt Telesvar från Telia att fungera?

Nej, men du kan använda vår röstbrevlåda.

8. Kan jag använda telefonen om det blir strömavbrott?
Nej, vi rekommenderar därför att du har en mobiltelefon till hands vid strömavbrott.
9. Kan jag använda mina inprogrammerade kortnummer?
Om telefonnumren är lagrade i telefonen kan du göra det.
10. Kan jag ringa nödnumret 112 till SOS Alarm?
Ja, det fungerar på samma sätt som tidigare. Om det blir strömavbrott kan du dock inte ringa 112 och vi rekommenderar därför att du har en mobiltelefon till hands vid strömavbrott.
11. Påverkas samtalskvaliteten av att jag laddar ner en tung fil från Internet?
Nej, det spelar ingen roll.
12. Behöver jag ha datorn påslagen för att kunna ringa?
Nej, Com Hems Telefoni är inte kopplad till din dator och går inte över Internet.
13. **Kan jag använda min telefonsvarare, fax, nummerpresentatör och högtalartelefon?**
Ja, precis som vanligt.
14. Kan jag ha flera telefonnummer?
Du kan ha två telefonnummer hemma. Kontakta Kundservice för mer information.
15. Kan jag ta med mitt Com Hem-abonnemang om jag flyttar?
Ja, om din nya bostad är ansluten till Com Hem och har ett tv-jack med tre håll. Glöm bara inte att meddela oss din nya adress! Flyttar du till ett annat riktnummer behöver vi göra ett nummerbyte.

Kundservice

Vi hoppas att vi besvarat alla dina frågor i den här guiden eller via vår webbsida. Skulle du behöva ringa vår Kundservice har vi öppet till 21.00 på vardagar och till 18.00 på helger. Övriga tider får du hjälp av vårt automatiska röstsvar.

Telefon: 0771-55 0000. Kostnadsfritt för dig som ringer från ditt Com Hem-abonnemang.

Fax: 020-55 44 11

Mina sidor på webben: www.comhem.se/minasidor

Vill du komma i kontakt med Kundservice kan du också använda kontaktformuläret som finns på comhem.se under Kundservice/Kontakta oss.