

# Kundtjänst/Allmänna villkor

2022-05-27

Bredband företag.....	2
Vilken hastighet ska jag förvänta mig?.....	2
Om Internet inte fungerar.....	2
Vid problem med routern .....	2
Kan QuickNet sköta vår router? .....	2
Om vår kundtjänst.....	3
Att göra en felanmälan.....	3
Om våra IP-adresser.....	3
Bindningstid/Uppsägning .....	3
Övrig teknisk info .....	4
Sekretess och Force Majeure .....	4

## Bredband företag

### Vilken hastighet ska jag förvänta mig?

Hastigheten på våra abonnemang påverkas av ett flertal faktorer. En faktor är förstås vårt stamnät som kopplar ihop alla våra kunder. Förutom vid de tillfällen då vi har driftstörningar så kan man förvänta sig att vi kan leverera upp till 100% av den märkhastighet man köpt. D.v.s. ett 100 Mbps abonnemang ska i normalfallet kunna leverera 100 Mbps.

Den faktor som påverkar hastigheten mest är routern. Alla routrar har nämligen en begränsning i hur många datapaket dom kan leverera per sekund. Det är mycket vanligt att routern är flaskhalsen i nätverket. Om man köper en router för 500 kr så kan man normalt inte förvänta sig underverk. Redan i prisklassen 2 000 kr så får man en helt annan kvalité.

Om man provar något av de verktyg som finns för bandbreddstest (ex TP-test) så brukar tumregeln vara att om man får 70-90 % av den köpta hastigheten så ska man vara nöjd. Vill man nå högre hastigheter måste man ofta investera i en betydligt bättre och därmed dyrare router.

### Om Internet inte fungerar

Om du inte kan surfa så brukar en bra början vara att starta om datorn, starta om routern och annan elektronik som kan tänkas ha med bredbandet att göra. Kontrollera även att alla enheter får ström. Dessa är de absolut vanligaste lösningarna på Internetproblem.

En annan orsak till att du inte kan surfa kan förstås vara att vi har ett fel i vårt bredbandsnät. Om så är fallet så brukar det vara löst rätt så snart, oftast inom bara några minuter.

Du är alltid välkommen att ringa oss vid problem alternativt att du avvaktar en liten stund i väntan på att vi själva hittar och löser problemet.

### Vid problem med routern

Routrar går tyvärr sönder lite då och då. Särskilt på sommaren då åskan går. Då är det bara att reklamera den eller köpa en ny.

Ett annat problem kan förstås vara att routern är felaktigt inställd. Då ska du kontakta den som levererat routern för supporthjälp.

DLink som är den största tillverkaren av routrar har ett svensktalande supportnummer dit man kan vända sig. Dom är mycket duktiga och hjälpsamma.

Även QuickNet säljer routrar och då är det förstås bara att ringa oss så hjälper vi till.

### Kan QuickNet sköta vår router?

QuickNet säljer abonnemang på routrar, både med och utan WiFi.

Den största fördelen med denna tjänst är att det vid en eventuell driftstörning står klart vem som är ansvarig att lösa alla problem. QuickNet!

Vi tar i denna tjänst ansvar för inställningarna i routern, dess säkerhet, ser till att routern levererar den förväntade prestandan och byter ut den ifall den skulle gå sönder. Allt till ett fast månadspris.

### Om vår kundtjänst

QuickNets kundtjänst är bemannad alla vardagar mellan 08:00 och 17:00. Telefonnumret dit är 021-338 00 00.

Ring oss hellre en gång för mycket än en gång för lite. Vi har alltid tid att hjälpa till. Dessutom är det kul att få höra av dig.

### Att göra en felanmälan

QuickNets kundtjänst är bemannad alla vardagar mellan 08:00 och 17:00. Telefonnumret är 021-338 00 00.

Dit ska du ringa och göra din felanmälan.

När du gjort din felanmälan lovar vi dig att omedelbart ta tag i problemet och tillkalla de resurser som krävs för att lösa ditt problem.

Under övriga tider på dygnet/veckan är vårt telefonnummer vidarekopplat till företaget SOS-alarm. Samma företag som även bemannar 112-numret.

Dom har till uppgift att samla in information och omedelbart förmedla den till våra jourhavande tekniker.

Våra jourhavande tekniker hålls uppdaterade dygnet runt och prioriterar så gott de kan. Notera att vi inte alltid ringer tillbaka direkt. Orsaken är att vi har begränsade resurser utanför kontorstid och de experter som normalt finns på kontoret tar betydligt längre tid att få tag i på nätter och helger.

### Om våra IP-adresser

QuickNet har alltid IP-adresser på lager och har inga begränsningar i hur många adresser våra kunder kan få. Samtidigt har vi vår internationella förening RIPE som ständigt kämpar med att få adresserna att räcka till.

RIPE ger oss därför riktlinjer kring hur vi ska hjälpa våra kunder att planera sina nät för att optimera nyttjandet av IP-adresserna.

Hos oss får alla kunder fasta IP-adresser. Till skillnad från hushållsbredband som tvärtom alltid tilldelas DHCP-adresser.

Man kan få:

- Enstaka adresser. En adress i taget.
- IP-nät. Grupper av IP-adresser.
- PI-adresser. Dessa adresser registreras direkt på kunden och kan därför medflyttas ifall man byter Internetleverantör.

Vi tar aldrig betalt för att hjälpa till med IP-adresser. Även adresserna är gratis.

### Bindningstid/Uppsägning

Vi fakturerar för våra tjänster månadsvis eller kvartalsvis i förskott. Det är bara att säga till vilken fakturaperiod som önskas.

Fakturan kommer ca 20 dagar innan den nya perioden börjar gälla.

Fram till att den fakturerade perioden påbörjats kan man säga upp sitt abonnemang och då makulerar vi fakturan.

Uppsägningen behöver vara skriftligen via E-post, fax eller brev. Detta är för att vi vill förhindra eventuella missförstånd.

Om man vill säga upp sitt abonnemang efter att den fakturerade perioden påbörjats så är abonnemanget bundet fram till slutet på den innevarande månaden.

Vill du ha tillbaka pengarna för övriga förskottsbetalade månader är det bara att säga till.

### Övrig teknisk info

DNS-servrar

193.41.214.1

193.41.214.15

DNS-tjänster

DNS-tjänst för våra kunders domännamn ingår kostnadsfritt i alla våra abonnemang.

Vi är även ombud för domänregistrering. Kontakta vår support för mer information.

### Sekretess och Force Majeure

Sekretess är mycket viktigt för QuickNet och för de tjänster vi säljer. Vi har därför sekretessavtal skrivna med all nuvarande och före detta personal.

QuickNet lämnar aldrig ut uppgifter om våra kunder och vi följer noggrant gällande lagar om företagshemligheter.

Om polisen kontaktar QuickNet gällande ev. brottsmisstankar lämnar vi ut de uppgifter som polisen begär men aldrig mer än vad som behövs enligt deras förfrågan.

Om man vill veta mer om QuickNets sekretess eller om man har frågor kring ev. Internetbrott kan man vända sig till företagets VD som i dessa frågor nås på adressen [abuse@quicknet.se](mailto:abuse@quicknet.se).

Om QuickNet drabbas av en omständighet som man rimligen ej kunnat förutse eller råda över (Force Majeure) tar QuickNet ej något ekonomiskt ansvar för denna händelse.