

Support

Bredband företag	1
Om Internet inte fungerar	1
Vid problem med routern	1
Om vår telefonsupport	1
Att göra en felanmälan	2
Om våra IP-adresser	2
Bindningstid/Uppsägning	2
Övrig teknisk info	3

Bredband företag

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.

Om vår telefonsupport

QuickNets supportavdelning är bemannad alla vardagar mellan 07:30 och 18:00.

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 supportavdelning är bemannad alla vardagar mellan 07:30 och 18:00.
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.