

Fiber till hemmet

GavleNet[®] SÅKLART.

GavleNet[®]

En del av  **Gävle Energi**

GavleNet är Gävles och Ockelbos egna fibernät och har funnits sedan 1998. Nätet ägs av Gävle Energi och är byggt för att ge boende i Gävle och Ockelbo kommun tillgång till ett lokalt och driftsäkert bredband med höga hastigheter och olika tv-lösningar.

Vi erbjuder fiberanslutning och bredbandstjänster till villor, bostadsrätter, flerfamiljshus, samfälligheter och företag.

Vi hjälper även byalag och fiberföreningar som vill ansluta sig till fibernätet.

Innehåll

Varför ska du ha fiber?	4
Hur går det till?	7
Så här gräver du på tomten	8
Dags för installation	10
Hur ska medieomvandlaren sitta?	10
Kopplingsguide	11
Ett av världens bästa bredband	12
Möjligheter för tv	13
Frågor och svar	13-14
Anteckningar	15

Produktion

Foto: Albin Bogren, Gävle Energi, Mostphotos
Text: Marknadskommunikation, Gävle Energi
Illustration: Marknadskommunikation, Gävle Energi
Tryck: Arne Backman Information AB

Vi reserverar oss för eventuella tryckfel och ändringar.

Varför ska du ha fiber?

Varför fiber från GavleNet är det bästa valet för dig och för framtiden.



Fiber för framtiden

Fiber är en väl beprövad och framtidssäkrad teknik. Nätet kan uppgraderas för att möta marknadens behov vad gäller både hastighet och kapacitet. Du är väl förberedd för alla internetbaserade tjänster som spås bli större i framtiden och som kräver en stabil och säker uppkoppling, till exempel larm och läkarbesök online.



Snabbt och stabilt – alltid lika bra hastighet

Med fiber får du snabbare och stabilare hastigheter jämfört med andra typer av bredband som till exempel mobilt eller ADSL. Du surfar dessutom snabbt och tryggt oavsett hur många i området som använder nätet samtidigt.



Oslagbar driftsäkerhet

Fiber är tåligt mot avbrott och störs inte av åska eller annat busväder tack vare att nätet är nedgrävt och att signalerna skickas med ljus.



Högre kvalitet kräver högre hastighet

Högre kvalitet på fler tjänster kräver en riktigt snabb och stabil uppkoppling, till exempel för att se på tv, ha IP-telefoni, streama och spela online.



Obegränsat med surf

Till en fast månadskostnad får du obegränsat med surf – det vill säga obegränsade möjligheter att uppleva allt som internet erbjuder.



En investering i din fastighet

En fiberanslutning gör din fastighet attraktivare och redo för framtiden. Dessutom efterfrågas det ofta av köpare på husjakt.



Bo och jobba var som helst

En riktigt bra uppkoppling möjliggör en levande landsbygd. Bredband via fiber är den enda riktigt framtidssäkra uppkopplingen som gör det möjligt att bo och driva företag på landsbygden i framtiden.



Vill du veta mer?

Gå in på gavlenet.se eller kontakta oss på telefon 026-17 85 75 så berättar vi mer om nyttan med fiber.





Hur går det till?

Vägen till ett uppkopplat hem.

*Följ fiberresan
steg för steg*



1 Gör en beställning

På gavlenet.se/bestallfiber skickar du enkelt in din beställning och väljer vilka tjänster du vill koppla på din fiberanslutning. Var noga med att fylla i rätt kontaktuppgifter så att vi kan informera dig under resans gång.



2 Bekräftelse på beställning

Efter att vi tagit emot din beställning får du en bekräftelse på mejlen. Tänk på att inte säga upp dina befintliga abonnemang förrän vi har installerat fiber till ditt hem.



3 Beredning

När det börjar bli dags att gräva för fiber kontakter vi dig för att boka ett personligt besök, en beredning. På beredningen går vi tillsammans igenom hur du enklast gräver på tomten, var din medieomvandlare bäst placeras och svarar på dina frågor inför fiberutbyggnaden.



4 Grävning på tomten

Du ansvarar själv för grävning på tomten. På **sida 8** hittar du instruktioner och mer information om grävning.



5 Dags för installation

När det är dags för installation blir du kontaktad av vår installatör. Läs mer om hur installationen går till på **sida 10**. När installatören är klar är du redo att börja använda din fiberanslutning och dina tjänster.



6 Säg upp dina gamla abonnemang

När fibern är installerad och du är igång med dina nya tjänster kan du säga upp dina gamla abonnemang.



Grattis!

Nu kan du ta del av internets alla tjänster via Gävles bästa bredband och fibernät.

Så här gräver du på tomten

Har du valt att gräva själv? Följ de enkla instruktionerna nedan.

Dags att gräva

1 Gräv en ränna mellan avlämningspunkten **A** vid tomtgränsen och anslutningspunkten **B** på fasaden där du och beredaren kommit överens om att medieomvandlaren ska sitta.

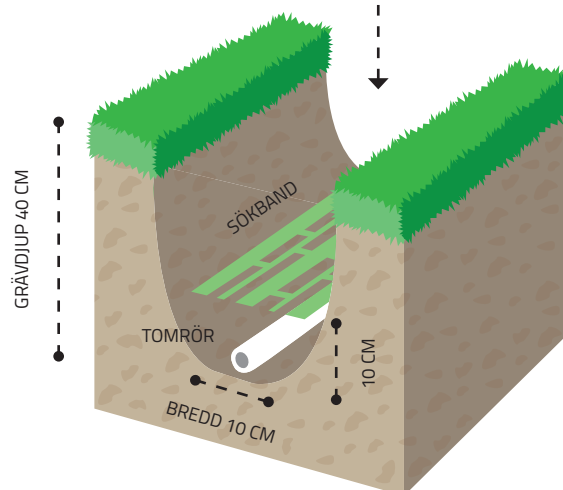
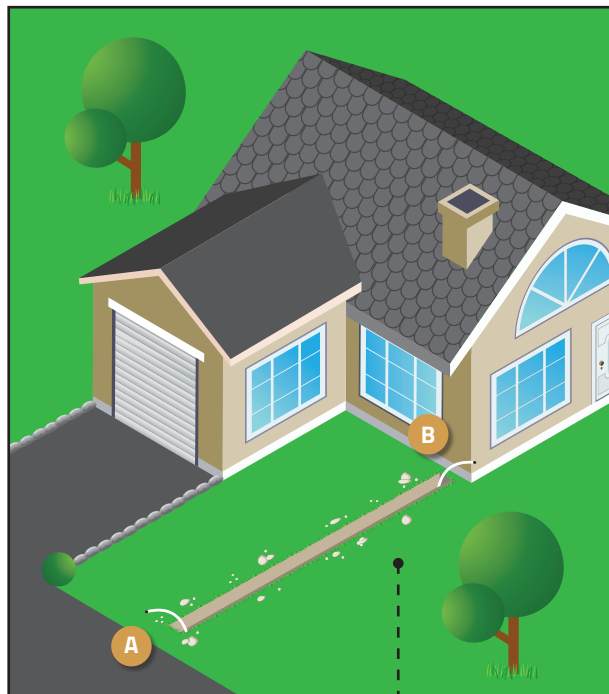
Rännan ska vara 40 cm djup och 10 cm bred så att sökbandet och optoslangen får plats. Det går bra att gräva med en helt vanlig spade.

2 När du har grävt upp rännan lägger du först ner optoslangen och fyller sedan på med cirka 10 cm jord. Tänk på att låta optoslangen sticka upp cirka 1,5 meter i båda ändarna av rännan. Installatören kapar ändarna efter installationen.

3 Lägg ner sökbandet i rännan från anslutningspunkten vid tomtgränsen till avlämningspunkten vid fasaden. Lämna cirka 1,5 meter sökband i båda ändarna. Fyll sedan försiktigt igen rännan, tänk på att ta bort stora stenar och andra tunga eller vassa föremål som kan skada materialet.

4 Se till att ändstoppen som ska sitta i vardera ände av optoslangen sitter på ordentligt. Annars riskerar det att komma in fukt och smuts i slangen som kan skapa problem när vi ska blåsa fiber.

✓ Nu är ditt hem redo för installation!



Tips inför grävning

Innan du börjar gräva på tomten är det bra att kolla upp om det finns någon infrastruktur nergrävd, så att du undviker att gräva av en ledning. Den informationen beställer du kostnadsfritt på ledningskollen.se, gärna inför beredningen men absolut senast 1-2 veckor innan du ska gräva på tomten.



Dags för installation

Vår installatör kommer att kontakta dig när är dags att boka tid för installation.

Så här går det till

- 1 Om du har beställt håltagning borrar vi ett hål i din fasad till platsen där medieomvandlaren ska sitta. Om du valt att borra själv hittar du instruktioner för borrar på gavlenet.se/dokument.
- 2 Installatören blåser fiber genom optoslangen i gatan och in till ditt hus, kopplar ihop den med medieomvandlaren som monteras på insidan av väggen, testar anslutningen och ger dig en bekräftelse på att installationen är klar.

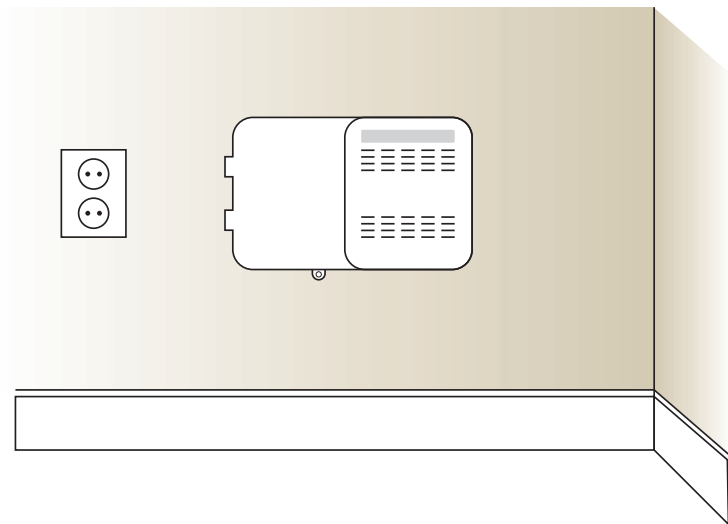
Efter installationen

- ✓ När installationen är klar kopplar du in din utrustning till medieomvandlaren och kan börja använda dina tjänster direkt. Instruktioner för hur du kopplar in din utrustning finns på nästa sida och på gavlenet.se/dokument.



Hur ska medieomvandlaren sitta?

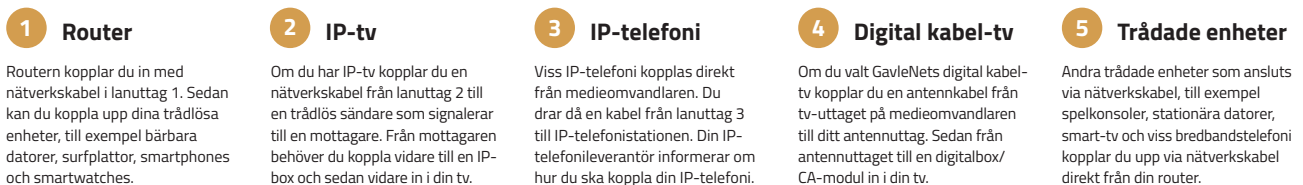
Medieomvandlaren ska sitta på insidan av en yttervägg på markplan eller i källaren.



Viktigt att tänka på

- ★ Medieomvandlaren ska sitta i ett torrt och uppvärmt utrymme.
- ★ Medieomvandlaren behöver sitta nära ett eluttag på 230 V, strömkabeln som kommer med medieomvandlaren är 1,5 m.
- ★ Storleken på medieomvandlaren är cirka 21 x 14 centimeter.
- ! Flytta inte medieomvandlaren. Ska du renovera eller har önskemål om att flytta den måste du kontakta oss i god tid före.

Så här kopplar du ihop dina enheter.



Ett av världens bästa bredband

GavleNet GULD är bredband via fiber. Surfa snabbt och säkert med hastigheter mellan 10 och 1000 Mbit/s.



GavleNet **GULD**

Vad ingår?

- ✓ Kostnadsfri support alla dagar mellan 8-22
- ✓ Möjligheter att uppgradera till 1000 Mbit/s
- ✓ En dynamisk IP-adress
- ✓ IPv6 (kräver att din router stödjer IPv6)



1000 Mbit/s

Surfa/streama obegränsat
Ladda ner/upp riktigt stora filer
Extremt snabbt

Nedströms: 1000 Mbit/s
Uppströms: 100 Mbit/s



500 Mbit/s

Surfa/streama obegränsat
Ladda ner/upp riktigt stora filer
Supersnabbt

Nedströms: 500 Mbit/s
Uppströms: 100 Mbit/s



250 Mbit/s

Surfa/streama obegränsat
Ladda ner/upp stora filer
Ett bra val

Nedströms: 250 Mbit/s
Uppströms: 100 Mbit/s



100 Mbit/s

Surfa/streama på flera enheter
Jobba online
Spela online

Nedströms: 100 Mbit/s
Uppströms: 10 eller 100 Mbit/s



10 Mbit/s

Surfa
Betala räkningar
Streama musik

Nedströms: 10 Mbit/s
Uppströms: 10 Mbit/s



Vill du veta mer?

Gå in på gavlenet.se eller
kontakta oss på telefon
026-17 85 75.

Möjligheter för tv

Med fiber från GavleNet har du möjlighet till digital kabel-tv* och IP-tv.

Digital kabel-tv

Med fiber från GavleNet har du möjlighet till två digitala kanalpaket, **Bas 1** och **Bas 2**, med möjlighet att välja till fler kanaler från till exempel CMore och Viasat.

*Digital kabel-tv erbjuds inte i alla kampanjområden.

IP-tv

Titta på tv via fibernätet. Som GavleNet-kund har du möjlighet till IP-tv från leverantörerna **Svenska Cantab**, **Sappa** och **Serverado**.



Frågor och svar

Här hittar du svar på frågor om fiberanslutning, grävning och installation.

Fiberanslutning, grävning och installation

Hur lång tid tar det att få fiber?

Ibland kan det ta tid att kontrollera förutsättningarna för fiberutbyggnad till fastigheter. Under fiberresans gång kan du följa tidplanen och få information om utbyggnaden för ditt område på gavlenet.se/vara-fiberomraden.

Hur får jag information om vad som händer i mitt område?

Under fiberresan informerar vi dig om vad som pågår i ditt område via sms och på gavlenet.se/vara-fiberomraden. **OBS!** För att ta del av informationen är det viktigt att du anger ditt mobilnummer vid beställningen.

Vad är en medieomvandlare och hur fungerar den?

Medieomvandlaren omvandlar fibertrådens optiska signal till elektriska signaler som kan tolkas av dator, telefon och tv. Oftast kopplar man en router till medieomvandlaren som gör att man kan få trådlöst internet i hela huset. Se kopplingsguiden på sida 11 eller på gavlenet.se/dokument.

Vad ska jag tänka på om jag gräver själv?

När du ska gräva för fiber på tomten finns det en del du behöver tänka på. På sida 8 och på gavlenet.se/dokument finns en instruktion på hur du ska gräva.

Kan jag beställa tomtgrävning av GavleNet?

I vissa nyetableringsområden är beställning av tomtgrävning möjligt. Beställningen gör du i samband med beredningen. Gäller ej vid efteranslutning.

Vad händer med min betalning av fiberanslutning vid flytt?

Har du installerat fiber i din fastighet och ska flytta därifrån är du skyldig att betala den återstående anslutningsavgiften då avtalet är bundet till dig som kund. Du kan fortsätta betala månadsvis alternativt kontakta vår kundservice för att få en slutfaktura på resterande månader. Tänk på att säga upp dina tjänster innan du flyttar.

Du hittar fler frågor på nästa sida.

Frågor och svar

Här hittar du svar på frågor om bredband, tv, IP-telefoni och support.

Bredband

Vilken bredbandshastighet ska jag välja?

På gavlenet.se/hastighet kan du läsa mer om vilken hastighet som passar dig och dina behov bäst.

Hur ändrar jag hastigheten på mitt bredband?

På gavlenet.se/mina-sidor kan du ändra hastigheten du surfar med. Det går även bra att kontakta vår kundservice så hjälper vi dig.

Kan jag pausa mitt bredband?

Enbart fritidshusabonnemang kan pausas, det kostar 295 kr. Kontakta vår kundservice på telefon 026-17 85 75 för att pausa ditt bredband.

Kan jag byta internetleverantör när jag anslutit min villa till GavleNet fiber?

Det är tekniskt möjligt, förutsatt att en annan internetleverantör först hyr in sig i vår infrastruktur.

Tv och IP-telefoni

Ingår hårdvaran när jag beställer digital kabel-tv?

Som ny villakund ingår alltid hårdvaran (i form av en digitalbox eller CA-modul) för att komma igång. För kunder som bor i lägenhet varierar detta, ta gärna frågan vidare i din förening.

Vad behöver jag göra för att koppla in tv:n?

Detta kan variera från fall till fall. Se kopplingsguiden på sida 11 eller på gavlenet.se/dokument.

Vilka kanalpaket är tillgängliga förutom Bas 1 och Bas 2?

Kompleta kanalutbud och aktuella priser hittar du enklast på cantab.nu/kanalpaket.

Går det att byta mellan kanalpaketen (Bas 1 och Bas 2) under bindningstiden?

Ja, du kan kostnadsfritt byta mellan våra kanalpaket. Vi byter till ditt nya val inom två dagar och ändrar avgiften (oavsett om du byter till dyrare eller billigare kanalpaket) följande månadsskifte.

Kan jag säga upp bredbandet och ha kvar digital kabel-tv?

Ja, du kan säga upp den ena tjänsten och ha kvar den andra, men tänk på uppsägningstid och eventuell bindningstid. Kontakta vår kundservice så hjälper vi dig.

Jag vill veta mer om IP-telefoni

På gavlenet.se/ip-telefoni hittar du mer information.

Support och felanmälan

Kan jag få hjälp av er med dragningen i huset, exempelvis för router samt tv-dragning?

Nej, vi erbjuder inte hjälp med tekniska installationer inne i fastigheten. Kontakta en lokal entreprenör eller ELON Ljud & Bild på Flanörhuset i Gävle för beställning och mer information kring deras tjänster. De nås på telefon 026-51 44 90 eller gavle@elonljudbild.se.

Vill du göra en felanmälan på ditt bredband?

När internet slutar fungera brukar det oftast lösa sig genom att starta om medieomvandlaren och routern. Om det trots det inte fungerar är du välkommen att kontakta vår support på telefonnummer 0771-775 775, de har öppet alla dagar kl 08-22. Övrig tid kan du mejla till support@gavlenet.com.

Vem ska jag kontakta för support och felanmälan för digital kabel-tv?

För support och felanmälan av tv, kontakta Cantab på cantab.se/felanmalan eller telefon 026-14 00 01.



Fler frågor?

På gavlenet.se/faq

hittar du svar på fler frågor. Det går också bra att kontakta oss på telefon 026-17 85 75.

Anteckningar

Fyll på med dina egna anteckningar.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



GavleNet[®] SÅKLART.

Läs mer på **gavlenet.se** eller kontakta oss på 026-17 85 75.