

manual för
telefoni via telenätet



det är enkelt att
ringa billigt med alltele

Välkommen som kund till AllTeles telefoni. För oss är det viktigt att våra kunder har valfrihet – man ska kunna välja den telefoni som passar bäst. Förutom det så vill vi göra det enkelt. Inga finstiltta villkor eller krångliga prissättningar. Och självklart ska du ringa till rätt pris. Vår telefoni över det fasta telenätet fungerar på samma sätt som hos de andra stora telefonioperatörerna och du har självklart tillgång till samma telefonitjänster. Här kan du läsa om vilka tjänsterna är och hur de fungerar.

Innehållsförteckning

1. Förval	4
2. Fast abonnemang	5
3. Telefonitjänster	5
4. Instruktioner	9
Röstbrevlåda	9
Plustjänster	14
Förfrågan/pendling	14
Samtal väntar	14
Tillfällig blockering mot nummerpresentation	15
Trepartssamtal	15
Vidarekoppling	16
Väckning/påminnelse	17
Tilläggstjänster	18
Nummerpresentation	18
Kortnummer	18
Vidarekoppling vid upptaget	19
Repetition av senast slagna nummer	19
Direkt uppringning	19
Permanent blockering mot nummerpresentation	19
Hemligt nummer	20
Kundstyrd spårning	20
Samtalsspärr	21
5. Fakturatjänster	22
6. Tjänster för särskilda behov	23
7. Felanmälan	24
8. Kundservice	26

1. Förval

Förval är samtalen du ringer. Du väljer en prislista som passar ditt sätt att ringa. Ändrar du dina telefonivanor är det bara att byta prislista.

Baspris – för dig som ringer lite mindre

Ingen fast avgift. Du betalar bara för samtalen.

Kväll & Helg – för dig som ringer mest på kvällar och helger

Mot en fast månadsavgift ringer du för 0 kronor per minut till fasta telefoner i Sverige, vardagar 18-08 och dygnet runt under helgerna. Dessutom får du extra låga mobil- och utlandspriser.

Dygnet Runt – för dig som ringer mycket dygnet runt

Du betalar 0 kronor per minut, dygnet runt till fasta telefoner i Sverige. Det enda du betalar är en fast avgift varje månad och dessutom är det extra låga priser till mobil och utland.

Vi rekommenderar dig att ha både ditt förval och fasta abonnemang hos oss. Det blir lättare för dig att ha allt på ett ställe, vi är prisvärda i båda fallen och vi kan ge dig bättre service. Om du inte redan har fast abonnemang hos oss, ring Kundservice så ordnar vi det med detsamma.

2. Fast abonnemang

Med fast abonnemang menar vi tillgången till själva telenätet genom telefonjacket i din bostad.

För abonnemanget betalar du en fast avgift varje månad. Om något blir fel och du inte kan ringa är det till oss du vänder dig*.

* OBS! Kontrollera alltid att felet inte sitter i din utrustning innan du ringer, se sidan 24–25

3. Telefonitjänster

När du ringer med oss får du tillgång till en mängd olika tjänster. Vissa tjänster betalar du för, andra är utan kostnad. För aktuella priser se prislista på www.alltele.se eller ring Kundservice 0910-79 80 00. Läs mer ingående om tjänsterna på sidan 9–21. Här är tjänsterna du kan få:

Röstbrevlåda

Du som har samtalen hos oss (har oss som förval) kan få telefonsvarare direkt i luren. Beställ röstbrevlådan hos vår Kundservice. Du betalar en låg fast avgift varje månad.

Plustjänster

Förfrågan/pendling

Samtal väntar

Tillfällig blockering mot nummerpresentation

Trepartssamtal

Vidarekoppling

Väckning/påminnelse

Du som har samtalen hos oss (har oss som förval) och/eller har vårt telefoniabonnemang kan använda våra plustjänster. I beskrivningen av respektive tjänst framgår om den är kostnadsfri eller inte. Har du abonnemanget hos någon annan beställer du eventuella plustjänster hos den operatören.

Tilläggstjänster

Nummerpresentation

Kortnummer

Vidarekoppling vid upptaget

Repetition av senast slagna nummer

Direkt uppringning

Permanent blockering mot nummerpresentation

Hemligt nummer

Kundstyrd spårning

Du som har vårt fasta abonnemang kan beställa våra tilläggstjänster hos vår Kundservice. Har du abonnemanget hos någon annan beställer du eventuella tilläggstjänster hos den operatören.

Samtalsspärrar

Du som har samtalen hos oss (har oss som förval) kan beställa spärr för mobilsamtal, utlandssamtal och spärr för samtal med delad kostnad. Har du det fasta abonnemanget hos oss kan du även spärra samtal till nummerupplysning, betalsamtal, massanrop och operatörsspecifika tjänster. Spärrar beställs hos vår Kundservice och är avgiftsbelagda, se sidan 23.

Översikt över våra telefonitjänster

	Förval	Fast abonnemang
Röstbrevlåda	x	
<hr/>		
Plustjänster		
Förfrågan/pendling	x	x
Samtal väntar	x	x
Tillfällig blockering mot nummerpresentation	x	x
Trepartssamtal	x	x
Vidarekoppling	x	x
Väckning/påminnelse	x	x
<hr/>		
Tilläggstjänster		
Nummerpresentation		x
Kortnummer		x
Vidarekoppling vid upptaget		x
Repetition av senast slagna nummer		x
Direkt uppringning		x
Permanent blockering mot nummerpresentation		x
Hemligt nummer		x
Kundstyrd spårning		x
<hr/>		
Samtalsspärr		
Mobilsamtal	x	
Utlandssamtal	x	
Samtal med delad kostnad	x	
Betalsamtal		x
Nummerupplysning		x
Massanrop		x
Operatörsspecifika tjänster		x

Telefonitjänster vi saknar:

Har du förval hos oss fungerar inte tjänsten Återuppringning.

För alternativ, se sidan 21, Repetition av senast slagna nummer.

Vissa tjänster som Telia har fungerar inte hos oss när du har vårt abonnemang.

- Telia Kod (du använder en kod för att ringa ut).
- Telia Telelås (du låser telefonen för utgående samtal).
- Telia Meddelandebox (enbart lyssna av röstbrevlådan).
- Telia Fjärrstyrning (vidarekoppla telefonen från annat nummer).
- Patienttelefon (tjänsten kan beställas på sjukhus men faktureras av Telia).

4. Instruktioner

Röstbrevlåda

Vår röstbrevlåda är enkel att använda, men full av funktioner. Du som har samtal hos oss (har oss som förval) kan beställa röstbrevlådan hos vår Kundservice.

Du betalar en låg fast månadsavgift och kan:

- ta emot och spela upp meddelanden.
- lyssna av din röstbrevlåda från vilken telefon som helst.
- tala in egna hälsningsmeddelanden.
- bli uppringd när du har nya meddelanden som väntar, sk samtalsavisering.
- få sms-meddelande på din mobil att du har meddelanden på din hemtelefon, s k sms-avisering.
- få missade samtal upplästa.
- automatiskt ringa upp det nummer som har lämnat ett meddelande.

Aktivera

När du har beställt röstbrevlådan måste du aktivera den genom att vidarekoppla din telefon till röstbrevlådan. Det kan du göra på flera sätt:

- Om du har fast abonnemang hos oss vidarekopplar vi din telefon när du beställer tjänsten.
- Om du bara har samtal hos oss (har oss som förval) måste du själv vidarekoppla telefonen:

Lyft luren och tryck * 6 1 * hemtelefonnummer * valfria antal sekunder #. Välj mellan 5 och 60 sekunder. Väljer du inga sekunder utan bara trycker # vidarekopplas samtalet efter fem signaler.

Starta

När det första meddelandet har lämnats ringer röstbrevlådan upp dig.

Du får välja en personlig kod och prata in ett hälsningsmeddelande eller välja standardmeddelande. Vill du inte vänta på första meddelandet kan du själv ringa ditt hemtelefonnummer hemifrån och följa instruktionerna.

Meddelanden

När någon ringer dig och du inte svarar kopplas samtalet till röstbrevlådan. Personen får höra ditt hälsningsmeddelande. Efter ett pip kan personen lämna ett meddelande som är upp till två minuter långt. Du betalar inget för meddelanden som andra lämnar.

Lyssna av

Det finns tre sätt att lyssna av meddelanden och missade samtal:

- Om du är hemma: ring ditt hemtelefonnummer och följ instruktionen.
- Är du hos någon annan: ring 0771-40 40 40 och följ instruktionen eller ring ditt hemtelefonnummer och tryck valfri siffra under tiden som meddelandet läses upp och följ instruktionen.
- Om du har samtalsavisering (se sid 14). Röstbrevlådan ringer upp dig när du har nya meddelanden eller missade samtal.

Bläddra bland inkomna meddelanden

Medan du lyssnar på meddelanden kan du använda tangenterna **5** till **9** som tangenterna på en bandspelare.

Tryck **5** ring upp den som lämnat meddelandet samtidigt som du lyssnar

Tryck **6** radera

Gör så här om du vill ta tillbaka ett meddelande som du raderat av misstag: Lyssna färdigt på dina meddelanden och tryck sedan **1** för att lyssna på dina meddelanden en gång till. När du hör meddelandet som du raderade av misstag trycker du **6** för att återfå det.

Tryck **7** hoppa bakåt

Tryck **8** gör paus (fortsätt att lyssna genom att trycka igen)

Tryck **9** hoppa framåt och lyssna på nästa meddelande

Tryck ***** backa till föregående instruktion

Huvudmeny

När du kommer in i röstbrevlådan får du först höra alla nya meddelanden, följt av alla nya missade samtal. Sen kommer du till huvudmenyn där det finns följande val:

Tryck spela upp nya meddelanden igen

Tryck **2** spela upp nya missade samtal igen

Tryck **3** spela upp gamla meddelanden

Tryck **4** spela upp gamla missade samtal

Tryck **5** ändra inställningar

Tryck **0** hjälp

Ändra inställningar

I röstbrevlådan, under meny 5, kan du enkelt ändra inställningarna:

- Tryck **1** ändra hälsningsmeddelande
- Tryck **2** ändra personlig kod
- Tryck **3** slå på eller av sms-avisering
- Tryck **4** slå på eller av missade samtal
- Tryck **5** slå på eller av samtalsavisering
- Tryck **8** avsluta röstbrevlådan
- Tryck **9** återgå till huvudmenyn
- Tryck **0** hjälp

Samtalsavisering

Samtalsavisering innebär att röstbrevlådan ringer upp dig när du har nya meddelanden eller missade samtal. Du blir uppringd efter att du har ringt någon hemifrån. Du kan slå av och på funktionen samtalsavisering genom att gå till "ändra inställningar".

Missade samtal

När någon har ringt dig och kommer till röstbrevlådan men inte lämnar något meddelande registreras detta som ett missat samtal. Du kan slå av och på funktionen missade samtal genom att gå till "ändra inställningar".

Sms-avisering

Med sms-avisering får du ett sms till ett mobiltelefonnummer varje gång det finns ett nytt meddelande eller missat samtal i röstbrevlådan. I sms:et ser du det senaste missade samtalet. En sms-avgift tillkommer när röstbrevlådan sänder sms. Du kan slå av och på funktionen sms-avisering genom att gå till "ändra inställningar".

Automatisk uppringning

När du har lyssnat av ett meddelande eller missat samtal kan du automatiskt ringa upp det numret. Tryck **5** under uppläsningen av meddelandet eller när tiden anges. Samtalet till röstbrevlådan avslutas. Du betalar en ordinarie öppningsavgift och minutavgift för det nya samtalet.

Begränsningar

För att röstbrevlådan ska fungera måste du ha en tonvalstelefon. Telefonen måste vara ansluten med en direktledning och inte via företagsväxel. Röstbrevlåda rekommenderas inte tillsammans med fax.

Tekniska fakta

- Nya meddelanden och missade samtal försvinner efter 20 dagar.
- Lästa meddelanden och missade samtal försvinner efter 3 dagar.
- Max antal meddelanden i brevlådan: 60 stycken.
- Maxlängd på hälsningsfras: 90 sekunder.
- Maxlängd på meddelande: 120 sekunder.
- Minlängd på meddelande: 2 sekunder.

Plustjänster

Här finns instruktioner till de vanligaste plustjänsterna hos oss. Tjänsterna fungerar både om du har förval eller fast abonnemang hos oss. I beskrivningen av respektive tjänst framgår om den är kostnadsfri eller inte.

Förfrågan/pendling

Ring upp en annan person medan du pratar och pendla mellan samtalen. Tjänsten är utan kostnad. Du betalar vanlig samtalsavgift för samtalen du ringer.

Tryck **R** och du får ny kopplingston. Slå telefonnumret.

Växla mellan samtalen genom att trycka **R 2**.

Samtal väntar

Du hör två tonstötar när någon ringer, även om du redan pratar i telefonen. Tjänsten är utan kostnad.

Lyft luren och tryck . *** 4 3 #**

Under pågående samtal tryck **R 2** för att svara på det nya samtalet. För att återgå till det första samtalet, tryck **R 2** eller avsluta pågående samtal genom att trycka **R 1**. Det andra samtalet kommer då tillbaka. Vill du inte avbryta pågående samtal, tryck **R 0** när du hör tonstötarna. Då får du den påringande en upptagetton. Gör du ingenting får du den som ringer en upptagetton efter 24 sekunder. Koppla ur: Lyft luren och tryck **# 4 3 #**.

Tillfällig blockering mot nummerpresentation

Blockera tillfälligt ditt nummer, så att det inte syns i nummerpresentatören hos den du ringer till. Tjänsten är utan kostnad. Du betalar vanlig samtalsavgift för samtalen du ringer. När du ringer larmsamtal till 112 syns alltid ditt nummer.

Lyft luren och slå **# 3 1 #** följt av telefonnumret du vill ringa.

Trepartssamtal

Tre personer kan prata med varandra. Tjänsten är utan kostnad. Du betalar vanlig samtalsavgift för samtalen.

Alla tre pratar med varandra

1. Ring upp person 1, avvakta svar och tryck **R**.
2. Slå numret till person 2 och avvakta svar.
3. Tryck **R 3** och trepartssamtalet är igång.
4. Om person 2 inte svarar, tryck **R** så får du tillbaka det första samtalet.

Prata med en i taget

1. Pratar du med person 1, men vill ringa person 2, tryck **R**.
2. Slå sedan numret till person 2, avvakta svar och prata.
3. Tryck sedan **R 2** för att pendla mellan samtalen eller tryck **R 1** för att avsluta och återgå till det första samtalet.

Vidarekoppling

Vidarekoppling innebär att den som ringer till dig kopplas vidare till det telefonnummer som du väljer. Du betalar ingenting för tjänsten. Med vidarekoppling vidarekopplas den som ringer dig direkt till det nummer du valt, utan att personen som ringer märker det. Många väljer det när de är bortresta för att det inte ska märkas att huset står tomt. Vidarekoppling vid upptaget och vidarekoppling vid ej svar är andra alternativ du kan välja.

Vidarekoppling direkt

Innebär att alla dina samtal direkt kopplas vidare till det telefonnummer du angivit.

Lyft luren och tryck * 2 1 * numret dit samtalet ska flyttas #.

Koppla ur: Lyft luren och tryck # 2 1 #.

Vidarekoppling vid ej svar

Innebär att alla dina samtal kopplas vidare till ett annat nummer om du inte själv kan svara. Om du har röstbrevlådan inkopplad så kan du inte samtidigt använda "vidarekoppling vid ej svar".

Lyft luren och tryck * 6 1 * numret dit samtalen ska flyttas * välj antal sekunder (5-60) #. Anger du inte några sekunder utan bara trycker # vidarekopplas samtalet efter fem signaler.

Koppla ur: Lyft luren och tryck # 6 1 #.

Vidarekoppling vid upptaget

Innebär att alla dina samtal kopplas vidare när du själv redan pratar i telefonen. För denna tjänst krävs att du har abonnemanget hos oss. Du måste aktivera tjänsten hos vår Kundservice innan du kan börja använda den.

Lyft luren och tryck * 6 7 * numret dit samtalet ska flyttas #.

Koppla ur: Lyft luren och tryck # 6 7 #.

Väckning/påminnelse

Mot en avgift kan du beställa väckning/påminnelse via telefonen. Uppringningen pågår max 60 sekunder. Väckningen/påminnelsen kan förskjutas upp till 10 minuter om många aktiverar samma tid. Kostnaden debiteras av oss om du har abonnemanget hos oss.

Lyft luren och tryck * 5 5 * och tiden i hhmm #.

Med hh avses timmen (00 till 23) och mm minuten (00 till 59).

Koppla ur: Lyft luren och tryck # 5 5 #.

Om du har fler väckningar/påminnelser beställda och bara vill avbeställa en trycker du # 5 5 * hhmm #. Genom att slå * # 5 5 * hhmm # kan du se om du har en beställning inlagd vid det klockslaget.

Tilläggstjänster

Du som har vårt fasta abonnemang kan enkelt få tillgång till våra tilläggstjänster. I beskrivningen av varje tjänst framgår om den är kostnadsfri eller inte. Du beställer tjänsterna hos vår Kundservice. Har du abonnemanget hos någon annan ska du vända dig till den operatören.

Nummerpresentation

Se vem som ringer till dig. Du behöver en nummerpresentatör eller en telefon med inbyggd visning för att kunna utnyttja tjänsten. Förutom telefonnummer lagras oftast även datum och klockslag. Tjänsten beställer du hos vår Kundservice och du betalar för den.

Om texten "Skyddat nummer" visas kan det bero på att den som ringer har begärt blockering mot nummerpresentation eller att samtalet kommer från en telefonautomat (t ex har många telefonautomater på vårdinrättningar skyddat nummer).

Om texten "Okänt nummer" visas kan det bero på att samtalet kommer från utlandet, vissa mobiltelefonnät eller en annan operatörs nät.

Kortnummer

Ring snabbt och enkelt med bara två eller tre knapptryckningar till dem du ringer ofta. Med våra kortnummer är du inte begränsad av din egen telefons funktion. Hos oss kan du ha upp till 100 kortnummer. Även om du har flera telefoner behöver du bara programmera numren en gång. Tjänsten beställer du hos vår Kundservice och den kostar ingenting.

Lyft luren och tryck *51* kortnummer * telefonnumret inklusive riktnummer du vill registrera #.

Ring med kortnummer

Lyft luren och tryck kortnumret #.

Koppla ur: Lyft luren och tryck #51* kortnumret du vill koppla ur #.

Vidarekoppling vid upptaget

Samtalen kopplas vidare när du själv redan pratar i telefonen. Du måste aktivera tjänsten hos vår Kundservice innan du kan börja använda den. Tjänsten kostar ingenting.

Lyft luren och tryck * 6 7 * numret dit samtalet ska flyttas #.

Koppla ur: Lyft luren och tryck # 6 7 #.

Repetition av senast slagna nummer

Enkelt och snabbt kan du repetera det senast slagna numret, till exempel när den du ringer till inte svarar eller när det är upptaget. Även kortnummer registreras. Inkommande samtal registreras inte. Denna tjänst kan vara ett alternativ till Telias återuppringning (tryck 5) som vi inte har. Tjänsten beställs hos vår Kundservice och kostar ingenting.

Lyft luren och tryck * * 0.

Direkt uppringning

Ger extra trygghet hemma. När du lyfter luren rings automatisk ett telefonnummer upp som du har valt. Tjänsten beställs hos vår Kundservice och är avgiftsbelagd. När du beställer tjänsten väljer du om telefonnumret ska ringas direkt, med fem eller tolv sekunders fördröjning. Har du fördröjning kan du ändra telefonnummer när du själv vill. Du behöver en tonvalstelefon.

Lyft luren och tryck * 5 3 * telefonnummer som ska ringas upp #.

Koppla ur: Lyft luren # 5 3 #.

Permanent blockering mot nummerpresentation

Om du inte vill att ditt telefonnummer ska synas när du ringer ska du använda den här tjänsten. Dina uppgifter finns fortfarande kvar i telefonkataloger och lämnas ut av nummerupplysningsföretag. När du ringer larmsamtal till 112 syns ditt telefonnummer. Tjänsten beställs hos vår Kundservice och kostar ingenting.

Hemligt nummer

Håll ditt nummer hemligt. Med hemligt nummer kan du vara säker på att ditt telefonnummer inte lämnas ut av nummerupplysningsföretag, finns med i telefonkataloger och inte visas hos den du ringer till. När du ringer larmsamtal till 112 syns ditt telefonnummer. Tjänsten beställs hos vår Kundservice och kostar ingenting.

Kundstyrd spårning

Besväras du av ovälkomna samtal? Med kundstyrd spårning kan du se vem som ringer. Tjänsten kopplas till din telefon under 14 dagar och du aktiverar spårningen med några enkla knapptryckningar. Tjänsten beställer du hos vår Kundservice och du betalar för den. I priset ingår fem lyckade spårningar, därefter måste tjänsten beställas på nytt.

Du kan aktivera spårningen när som helst under samtalet. Om den som ringer lägger på när samtalet besvaras, kan spårningen ändå genomföras under 30 sekunder från första signalen. Du måste ha en tonvalstelefon. Utlandssamtal kan inte spåras.

Efter spårningsperiodens slut får du ett brev där namn, adress och telefonnummer för varje lyckad spårning finns med. Hemliga telefonnummer är inte med i listan (bara namn och adress på den spårade abonnenten). Uppgifterna behandlas konfidentiellt av AllTele och kan därför inte skickas via fax. Beskedet kan användas som bevis i en rättegång.

Tryck **R** och invänta ton. Tryck sedan *39# invänta talbesked "beställningen är mottagen" och lägg på luren.

Samtalsspärr

Om du vill vara säker på att ingen ringer vissa samtalstyper från din telefon kan du beställa samtalsspärr. Tjänsten beställer du hos vår Kundservice och du betalar för den.

Har du samtalen hos oss (har oss som förval) kan du spärra:

- mobilsamtal
- utlandssamtal
- samtal med delad kostnad (077)

Har du det fasta abonnemanget hos oss kan du spärra samtal till:

- betalsamtal (nummer som börjar med 0900, 0939, 0944, 0969)
- nummerupplysning (nummer som börjar med 118)
- massanrop (nummer som börjar med 099, tex omröstningar i TV)
- operatörsspecifika tjänster (nummer som börjar med 078)

5. Fakturatjänster

Som telefonikund har du fri tillgång till våra fakturatjänster och därmed kan du själv välja hur du vill betala dina räkningar.

E-faktura

E-faktura innebär att du får din faktura via Internet istället för med posten. Fakturan kommer upp som ett meddelande när du har loggat in på din Internetbank. Betalningen är redan registrerad och med ett klick bekräftar du den. Du behöver inte skriva in OCR-nummer eller bank-/postgironummer. Banken ser till att fakturan betalas på rätt dag och till rätt mottagare. Du beställer e-faktura via din internetbank. Gör så här: Logga in på din internetbank, leta upp anmälningsfunktionen för e-faktura. Registrera att du vill ha e-faktura från AllTele telefoni/bredband (AllTele AB).

Autogiro

Med Autogiro förs pengarna automatiskt över från ditt bankkonto på förfallodagen. Du behöver inte vara orolig för att missa någon betalning och det kostar ingenting extra. Du anmäler dig till autogiro genom att fylla i och skicka in vår autogiroblankett. Den hittar du på www.alltele.se.

6. Tjänster för särskilda behov

Kostnadsfri nummerupplysning

Kostnadsfri nummerupplysning är till för blinda och synskadade samt personer med bestående funktionshinder som medför att tryckt telefonkatalog är svår eller omöjlig att använda.

I tjänsten ingår förfrågan om telefonnummer, adresser m m i Sverige och möjlighet att bli framkopplad till numret man frågat efter. Tjänsten är öppen dygnet runt alla dagar.

Läs mer om kostnadsfri nummerupplysning på www.eniro118118.se eller ring Eniros kundtjänst, 020-36 46 56.

Texttelefoni

Tjänsten Texttelefoni gör det möjligt för personer med texttelefon att tala med personer som har en vanlig telefon. Tjänsten förmedlar ordagrant samtal mellan användare av vanliga telefoner och texttelefoner. En telefonist omformulerar tal till text och tvärtom. Tjänsten kostar inget extra och den är öppen dygnet runt, alla dagar.

Läs mer om Texttelefoni på www.eniro118118.se eller ring Eniros kundtjänst 026-15 91 35 (från vanlig telefon) eller 026-10 84 73 (från texttelefon).

7. Felanmälan

När du som har vårt fasta abonnemang får fel på din telefon ringer du till vår Kundservice och anmäler felet. Vi har öppet dygnet runt året om. Innan du ringer är det viktigt att du gör det enkla testet nedan. Det är för att utesluta att felet sitter på din sida av jacket så att du inte riskerar att bli betalningsskyldig för eventuell felsökning*.

Gör självtestet innan du anmäler felet

Om du inte får kopplingston

Om du inte kan ringa ut eller ta emot samtal

1. Dra ur alla dina telefoner och avvakta i två minuter.
2. Prova en telefon i taget i ditt huvudjack, det vill säga ditt första jack, som oftast sitter närmast ytterdörren, hall eller kök. Fungerar första jacket är det troligtvis telefonen som det är fel på. (Har du bara en telefon och den inte fungerar låna gärna en telefon av någon och pröva om den fungerar.)
3. Om du har ADSL kontrollera att modemmet är rätt installerat i första jacket. Koppla sedan ur modemmet och se om telefonen fungerar då.

* Du är ansvarig för ledning och utrustning efter första jacket. Felsökning efter första jack debiteras. Det är därför viktigt att du gör självtestet innan du gör en felanmälan. OBS! Visar det sig att det är fel på din utrustning vid teknikerbesök så blir du betalningsskyldig för besöket.

Om du har fel på nummerpresentationen

1. Dra ur kontakten och stoppa in den igen.
2. Kontrollera batterierna.
3. Om du har möjlighet testa gärna med en annan nummerpresentatör för att säkerställa att det inte är din utrustning det är fel på.

När du ringer oss på Kundservice behöver vi svar på:

- vilket telefonnummer det gäller
- resultatet av testet
- vad problemet är
- hur länge du har haft problem
- hur vi kan kontakta dig (mobil eller arbete)

Kundservice har telefonnummer 0910-79 80 00.

Från utlandet ringer du +46 910 79 80 00.

8. Kundservice

Om du har frågor är du välkommen att höra av dig till vår Kundservice. På www.alltele.se har vi öppet dygnet runt. Där kan du lämna meddelanden och få aktuell information om våra övriga tjänster och produkter. Förutom telefoni erbjuder vi också:

- Bredband via ADSL och LAN, båda med hög hastighet

Om du flyttar

Hör av dig till vår Kundservice minst tre veckor innan du ska flytta. Tala om från vilket datum du vill att telefonen ska flyttas, vilket telefonnummer som idag finns på din nya adress och vilken din nya adress blir. Har du fast abonnemang hos oss hjälper vi även till att ta fram ett nytt telefonnummer om det behövs (du kanske flyttar till annat riktnummerområde?).

Se samtalsspecifikation

På www.alltele.se kan du logga in med din personliga kod* på Mina sidor. Där kan du se samtalsspecifikationer för dina fakturor och även ofakturerade samtal. Du ser vilka telefonnummer du har ringt, när du ringde, samtalens längd och samtalstyp. Du får också veta vad varje samtal kostat. Så fort vi får tillgång till dina samtalsuppgifter finns informationen på Mina sidor.

Ring oss

AllTeles Kundservice når du på telefon 0910-79 80 00, vardagar 08-18. Från utlandet ringer du +46 910 79 80 00. Du kan felanmäla dygnet runt.

* Finns längst upp till höger på din räkning.

