

### Ofte stilte spørsmål:

- **Hvorfor må jeg som privatperson registrere meg hos dere når det er borettslaget/sameiet som har inngått avtale?**

*Du må være registrert som kunde på din adresse slik at du får tilgang til Mine Sider og kanalvelger. Om du har behov for hjelp fra vår kundeservice er det nødvendig at du er registrert i våre systemer.*

- **Hva må jeg som boligeier gjøre ved installasjon?**

*Boligeier må gi oss tilgang til bolig, der vår montør trekker inn fiberkabelen og veggmonterer en hjemmesentral/ruter, og deretter setter opp tv-dekoder om det er en del av grunnpakken.*

- **Hvordan får jeg informasjon om nettverksnavn og Wifi-passord?**

*Når montør har montert alt utstyr, og aktivert ditt nye fiberbredbånd, vil du motta en SMS med Wifi-passord. Det er derfor viktig at du er registrert som kunde på adressen.*

*Ønsker du å endre dette, kan du gjøre det på Mine Sider: <https://minside.eidsiva.net/pb>.*

- **Hvordan bytte mellom alternativene og hvor ofte kan man bytte?**

*For å bytte mellom alternativene må du ta kontakt med vår kundeservice. Du kan bytte mellom pakkene hver 30. dag.*

- **Hva koster det å oppgradere internett/TV?**

*Du kan endre mellom alternativene merket i de tre grå boksene på produktarket uten ekstra kostnad.*

*Om du ønsker å gjøre oppgraderinger/oppkjøp utover dette vil det medføre en kostnad som kommer i tillegg til det du betaler i felleskostnadene.*

- **Hvilke alternativer har jeg til å oppgradere mitt bredbånd og hvordan gjør jeg det?**

*Hvilke alternativer du kan oppgradere til er styrt ut ifra hvilken grunnpakke borettslaget/sameiet har. Vedlagt beboerinformasjon og produktark beskriver hvilken avtale dere har, og hvilke alternativer du kan endre og oppgradere til. For å gjøre endringer, eller oppgradere må du ta kontakt med vår kundeservice.*

- **Hvor velger jeg kanaler?**

*Kanaler velger du inne på Mine Sider på [www.altibox.no](http://www.altibox.no).*

*Oversikt over hvilke kanaler vi tilbyr står beskrevet i produktarket, og på vår hjemmeside <https://www.eidsiva.net/altibox-tv/kanalpakker/>*

- **Sender Eidsiva faktura?**

*Borettslaget/sameiet får en felles faktura for samtlige adresser med henhold til avtalen. Har du oppgradert eller kjøpt ekstra tjenester, blir du fakturert for dette direkte fra oss da det er oppkjøp utenfor den kollektive avtalen.*

- **Kommer ikke inn på Min Side.**

*Når kundeforholdet ditt ble opprettet, mottok du en aktiveringsepost for å bekrefte din epost adresse.*

*Klikk deg videre i denne for å opprette en bruker til Mine Sider. Du vil motta en SMS med førstegangspassord.*

*Opplever du andre problemer ved innlogging, ta kontakt med vår kundeservice.*

- **Jeg skal flytte, og ny eier skal ta over abonnement, hva gjør jeg?**

*Ta kontakt med vår kundeservice for å avslutte tjenestene i ditt navn. Utstyr som router og TV-dekoder lar du stå igjen i leiligheten.*

*Ny beboer må ta kontakt med oss for å registrere seg på adressen, slik at tjenesten blir aktivert.*

- **Kundeservice:**

*Du kan ta kontakt med vårt kundesenter på telefon 61200612. Kundeservice er også tilgjengelig på epost [privat@eidsiva.net](mailto:privat@eidsiva.net) og på Chat på [www.eidsiva.net](http://www.eidsiva.net). Vår chatrobot Ebot er tilgjengelig hele døgnet.*