

Typiske spørgsmål og svar omkring fibernet i Gnaverhavens Grundejerforening

November 2017

Hvordan bestiller jeg fibernet?

Der er 2 muligheder for at bestille:

- Tryk på dette link som tager dig til en online-bestilling:
<http://www.fibia.dk/privat/subsites/foreninger/gnaverhaven/>

eller

- Udfyld Bestillingsarket og send det scannet til følgende email (fiberprodukter@fibia.dk) eller med post til: Fibia, Hovedgaden 36, 4520 Svinninge.

Det nemmeste er klart at bestille online, og du vil i så fald modtage en bekræftelse på din email med det samme, hvis alt er gået godt ved bestillingen. Du modtager ikke bekræftelse, hvis du indsender Bestillingarket.

Hvad skal jeg gøre når jeg HAR bestilt fibernet?

Hvis du har valgt at bestille Internet, så vil vi meget gerne have at du giver foreningen besked, så vi ved hvor mange som tilmelder sig. Du giver foreningen besked ved at trykke på dette link:

<https://goo.gl/forms/iW014FE7Hq5VfduV2>

og indtaste din email og adresse. Så får vi automatisk besked.

Jeg har flere sommerhuse - hvordan bestiller jeg så fibernet?

Du skal udfylde en bestilling for HVERT sommerhus du måtte have. Brug online-bestillingen flere gange eller indsend flere Bestillingsark.

Hvornår skal jeg senest bestille fibernet?

Fibia skal senest d. 31. dec 2017 have modtaget din bestilling for at du kan få fibernet installeret gratis.

Men send venligst din bestilling så hurtigt som muligt til Fibia, da vi skal være minimum 40% som bestiller, før Fibia starter gravemaskinerne.

Skal jeg betale noget for at blive tilsluttet fibernet?

Ne. Det er gratis at blive tilsluttet, såfremt du er med fra starten af.

Du skal dog som minimum bestille et internet-produkt i mindst 6 måneder (100 mb/s til kr 199 pr md er det billigste vi kan købe hos Fibia/Waoo).

Hvis jeg ikke ønsker at bestille fibernet nu, kan man så blive tilsluttet fibernet i fremtiden?

Ja. Hvis du ikke vil have fibernet installeret nu, så kan man senere få det gjort ved at kontakte Fibia. Prisen for tilslutning er så kr 2995 som et engangsbeløb som betales til Fibia.

Men hvis ikke mindst 40% af sommerhusene bestiller fibernet nu, så kommer der slet ikke fibernet til Gnaverhaven. Du bedes derfor overveje at tilmelde dig for fællesskabets skyld, så vi kan få fibernet til vores forening. Det kan vi få brug for, hvis det viser sig, at det ikke er økonomisk hensigtsmæssigt, at få foreningens nuværende antenneanlæg til at fungere tilfredsstillende.

Kan jeg få fibernet installeret, selvom jeg IKKE ønsker at købe abonnement på internet eller tv fra Fibia/Waoo?

Ja, det koster kr. 1194.

Det kræver, at du som start bestiller internet i minimum 6 måneder. Din udgift er totalt 6x199 kr, altså 1194 kr. for de 6 måneder.

I praksis bestiller du internet nu, og når der er gået et par måneder, så opsiger du ved at kontakte Fibia's kundeservice. Opkrævningen for internet ophører herefter, når der er gået 6 måneder i alt.

Derefter har du absolut ingen forpligtelser af økonomisk karakter. Du kan altid vælge at bestille internet eller tv igen, når du en dag måtte få brug for det.

Har jeg nogen økonomiske forpligtelser hvis jeg en dag i fremtiden ikke længere ønsker at købe internet eller tv fra Fibia/Waoo?

Nej. Det koster intet.

Du kan bare glæde dig over, at du altid har fibernet installeret, og at du derfor til en hver tid kan ringe til Fibia og bestille internet eller tv, hvis du ønsker det.

Er der nogen bindingsperiode for abonnement af internet og tv?

Ja. Bindingsperioden er 6 måneder. Derefter kan man altid opsige med en måneds varsel. Du skal som minimum bestille et internetprodukt i 6 måneder. Din samlede udgift er altså 6x199 kr (1194 kr).

Hvilke forskellige tv og internet produkter kan jeg bestille?

Fibia og Waoo tilbyder 3 forskellige internet produkter i vores forening:

- 100 Mb/s (Basis kr 199 pr md)
- 300 Mb/s (Ekstra kr 309 pr md)
- 500 Mb/s (Full kr 409 pr md)

Og 3 forskellige kabel-tv pakker (sendes i DVB-C):

- Lille
- Mellem
- Stor

Desuden tilbydes også IPTV med en tv-boks, hvor man kan sammensætte sin egen tv-pakke. Du kan læse mere om Fibia/Waoo's produkter på fibia.dk.

Virker mit tv-apparat med tv fra Fibia/waoo?

Kabel-tv fra Fibia/Waoo sendes i DVB-C format, som er det samme, som vi bruger i dag på Gnavehavens eget antenneanlæg. Dit fjernsyn skal altså understøtte DVB-C for at fungere. Nogle af tv-kanalerne fra Fibia/Waoo sendes også i analog format, så dem vil man kunne se på gamle fjernsyn, som ikke har DVB-C. I dag udsendes nogle af tv-kanalerne på Gnavehavens antenneanlæg også analogt (de tyske kanaler og Viasat 3).

Hvem kan hjælpe, hvis jeg har spørgsmål til Fibia/Waoo's produkter?

Du kan ringe direkte til Fibia's kunderservice (tlf. 70 29 24 31) og få hjælp angående spørgsmål omkring Fibia/Waoo's internet og tv produkter mv.

Kan jeg nøjes med at købe abonnement på tv?

Nej. For at få fibernet, skal du bestille internet i de første 6 måneder. Du kan vælge også at bestille tv abonnement fra første dag. Hvis du ønsker tv-abonnement er du nødsaget til også at købe internet fremadrettet.

Er der Wifi med i løsningen?

Ja, der er som standard indbygget wifi i fiberboksen, der installeres i sommerhuset. Wifi er automatisk aktiveret hvis man har abonnement på internet.

Hvis man har et stort sommerhus kan man have brug for at installere mere wifi dækning. Til det tilbyder Fibia/Waoo en løsning (SMART WIFI), som kan installeres i den anden ende af sommerhuset end hvor fiberboksen er installeret. Denne løsning kræver ikke, at man trækker datakabel fra fiberboksen og frem til det ekstra wifi access punkt.

Hvis man ikke ønsker SMART WIFI fra Fibia, kan man også købe et ekstra wifi access punkt i fx Elgiganten eller anden elektronikbutik og tilslutte det til fiberboksen (det kræver ofte at man skal trække et datakabel fra fiberboksen og frem til det ekstra wifi access punkt. Der findes dog andre løsninger. Spørg i din elektronikbutik.

Hvad er forskellen på Fibia og Waoo?

Fibia er delvis ejet af vores lokale elselskab SEAS-NVE. Så faktisk ejer alle grundejere i Gnavehaven en del af Fibia, da SEAS-NVE er et andelsselskab. Fibia er ansvarlig for at nedgrave fibernet i SEAS-NVE's forsyningsområde og servicere det hele tiden. Desuden har Fibia også en kundeservice man kan ringe til, hvis man har brug for teknisk hjælp eller spørgsmål til sin faktura.

Waoo er ejet af flere elselskaber (inkl. SEAS-NVE), og det er dem, som leverer tv og internet via fibernet. Kort sagt, så køber man Waoo produkter (internet eller tv) leveret på Fibias Fibernet.

Hvor kan jeg få hjælp eller support hvis jeg en dag oplever tekniske problemer?

Når fibernet er installeret, har Fibia ansvaret for at internet og tv fungerer frem til fiberboksen. Oplever du problemer kan du altid ringe og få hjælp hos Fibia's kundeservice. Se på fibia.dk for telefonnummer og åbningstider.

Bemærk, at hvis du tilslutter kabler til fiberboksen (antennekabler eller datakabler) og fører dem rundt i dit sommerhus, så har du ansvaret for, at disse kabler fungerer korrekt (ligesom med vores nuværende antenneløsning). Opsætter du dit eget ekstra wifi access punkt, så har du også ansvaret for at det fungerer korrekt. Køber du Fibia's SMART WIFI, så yder Fibia kundeservice også hjælp og support på det.

INSTALLATION

Hvornår bliver fibernet installeret?

Fibernet er planlagt til at blive nedgravet på et tidspunkt i perioden februar-maj 2018. Det er planen, at alt fungere senest 1. juni 2018.

Hvordan tilsluttes Fiberboksen el-installationen i mit sommerhus?

Hvis du bestiller Fibernet, så har du har en forpligtelse til at sikre, at der er et ledigt 230V udtag indenfor 1 meter fra, hvor boksen skal installeres. Hvis der ikke er det, kan du enten bruge en forlængerledning eller få en elektriker til at lave et udtag for dig. Du skal selv betale udgiften til elektrikeren. Udtaget skal være klart, inden fiberboksen bliver installeret.

Kan jeg bestemme hvor at fibernet bliver indført på grunden og ind i mit sommerhus?

Både ja og nej. Som udgangspunkt føres fiberen ind i sommerhuset i den ende, som vender mod vejen. Har man ønsker om, at fiberen skal indføres et andet sted i huset, vil der være mulighed for at fremsætte dette ønske overfor Fibia's installationsfolk der så vil vurdere dit ønske.

Skal jeg være tilstede ved mit sommerhuset, når Fibia skal installerer fiberen?

Nej det behøves ikke. Men Fibia har brug for adgang til dit sommerhus i forbindelse med installationen. Fibia skal derfor have en nøgle, hvis du ikke er til stede den dag, de installerer fiberen hos dig. Det praktiske omkring dette afklares senere. Udlejer du dit sommerhus hos bureau, vil det være muligt, at Fibia kan låne nøglen på kontoret.

Hvordan undgår Fibia at grave i el-kabler og kloakrør på min grund?

Fibia's installationsfolk har stor erfaring i dette, så i langt de fleste tilfælde går det godt helt uden problemer.

Såfremt du selv har nedgravet fx el-kabler til udendørs belysning, vil det være en stor hjælp, hvis du har en tegning over din grund, hvor du angiver, hvad du har kendskab til ligger nedgravet. Jo mere viden Fibia's installationsfolk har, jo mindre er risikoen for uforudsete problemer.

Hvad hvis der sker skader på min grund eller i fællesområderne i forbindelse med installationen?

Fibia's installationsfolk har en forsikring, så hvis der sker skader i forbindelse med installationsarbejdet, som de har ansvaret for, så vil det være dækket og bliver udbedret.

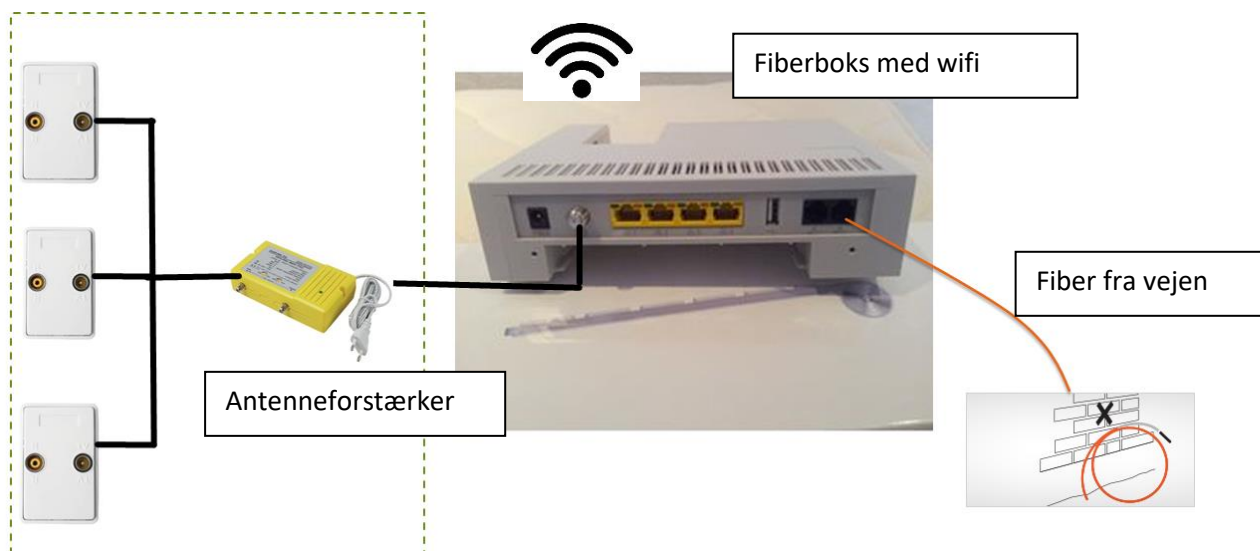
Reetablerer Fibia min have efter gravearbejdet på min grund?

Fibia vil enten skyde fiberen fra vejen og ind til dit hus (såkaldt underboring) eller ved at grave. I begge tilfælde vil Fibia reetablere efter gravearbejde så det efterlades stort set som før.

Fibia efterlader din have pæn igen, men på trods af denne reetablering, så må du dog acceptere, at der kan forekomme lettere nedsynkning af jorden på sigt, eller at du selv skal så lidt græs osv.

Kan jeg genbruge antennekablerne i mit sommerhus?

Ja. Hvis du gerne vil købe kabel-tv fra Fibia/Waoo, så tilslutter du antennesignalet med et kabel fra fiberboksen til din antenneinstallation i dit sommerhus.



Hvem kan hjælpe hvis jeg har spørgsmål?

Du er velkommen til at stille spørgsmål på Gnaverhavens hjemmeside eller vores facebook-gruppe. Her er link:

<http://gnaverhaven.net> eller <https://www.facebook.com/groups/179606332469654/>

Så vil vi fra udvalgets side forsøge at besvare så godt vi kan. Som alternativ er du velkommen til at skrive til en email til en fra udvalget (Martin på Martin.lobel@yahoo.com eller Niels på niels@tangenjensen.dk).

Hvad sker der efter jeg har afgivet min tilmelding til fibernet?

Når Fibia har modtaget minimum 40% tilmeldinger, vil vi fra Gnaverhavens side kunne meddele at fibernet projektet bliver i gang sat.

Herefter vil repræsentanter fra Gnaverhaven have møde med Fibia's installations folk og aftale alt det praktisk og hvornår arbejdet og installationen planlægges at blive udført.

Du vil også modtage information omkring alt det praktiske og hvordan du skal forholde dig. Denne information vil kun blive udsendt elektronisk (email, Gnaverhaven.net og vores facebook-gruppe)

Hvad skal jeg gøre hvis jeg IKKE ønsker at bestille fibernet nu?

Hvis du har valgt IKKE at bestille Internet i denne omgang, så vil vi meget gerne have at du giver foreningen besked, så vi ved at du har fået tilbuddet og læst materialet.

Du giver foreningen besked ved at trykke på dette link:

<https://goo.gl/forms/iW014FE7Hq5VfduV2>

og indtaste din email og adresse. Så får vi automatisk besked.

På forhånd tak,

Martin Løbel
Leo Andersen
Niels Agner Jensen

På vegne af Gnaverhavens Grundejerforening