

1 Frågor och svar

• Varför behöver jag byta koder? Hur påverkar det mig?

Som hyresgäst hos Simrishamnshostäder ingår den kollektiva tv-tjänsten Tv och streaming Lagom och DR TV från Telia i din hyra. Simrishamnshostäder och Telia har kommit överens om en ny enklare hantering av tv-utrustningen. Det innebär att Telia tar över support, utskick och hantering av tv-utrustningen. I utskicket du har fått från Telia ser du när förändringen börjar gälla i ditt hus.

Som hyresgäst kan du behöva aktivera tv-tjänsten på nytt för att kunna fortsätta titta.

• Hur ser jag om min tv-box redan är aktiverad med nya tv-koder?

Börja med att kontrollera om du redan har aktiverat din tv-tjänst. Har du redan gjort det tidigare behöver du inte göra någonting.

Det finns två sätt att ta reda på om du har aktiverat din tv-tjänst:

1. Logga in på **Mitt Telia** med BankID. Titta på översikten **Mina abonnemang**. Om Telia Tv finns i din lista är din tv-tjänst redan aktiverad och du behöver då inte göra någonting.
2. Sätt på din tv. I menyn går du till **Om tjänsten**, sedan **Teknisk information**. Där hittar du en sifferkod. Om koden börjar med 11 är din tv-tjänst redan aktiverad. Om koden börjar med 99 behöver du aktivera din tv-box.

• Hur aktiverar jag min tv-tjänst?

För att Telia ska kunna sköta hanteringen efter förändringen behöver du registrera dig och aktivera din tv-box. Det är enkelt! Gå in på telia.se/aktivera eller klicka på den lila knappen **Aktivera tv** på denna sida, och fyll i de uppgifter som efterfrågas. Sök fram din gatuadress. Tänk på att vara noggrann så att du väljer rätt lägenhetsnummer. Det är viktigt att du aktiverar din tv-box med nya tv-koder eftersom de tv-boxar som inte är aktiverade kommer att sluta fungera efter förändringen.

När du har aktiverat kommer du att få en bekräftelse direkt med dina tv-koder via sms eller e-post. Efter aktivering kan du även logga in på Mitt Telia och hitta dina inloggningsuppgifter under Mina abonnemang.

Kontakta Telia om du har frågor om tv-utrustning, aktivering av din tv-tjänst, tv- och streamingpaket och annat som handlar om tv och andra fibertjänster på telefon **020-20 20 70**.

- **Skickar Telia någon information till mig när jag aktiverat?**

Ja, du får bekräftelser direkt via e-post och sms när du aktiverat av din tv-box. Efter aktiveringen behåller du din nuvarande tv-box, men får nya koder via sms och e-post. Du kommer efter aktivering att få bekräftelser från Telia där det ser ut som att du beställt en ny tv-tjänst. Dessa kan du helt bortse från.

- **Varför ser det ut som att jag beställt en ny tv-tjänst i bekräftelsen efter aktivering.**

Det är ett meddelande med standardtext som skickas ut automatiskt vid nyaktivering, och vi ber dig att bortse från att det ser ut som att du beställt en ny tv-tjänst.

- **Behöver jag byta tv-box när jag aktiverat?**

Nej, du behåller din nuvarande tv-box.

- **Jag saknar mobilt bank-id, varför måste jag legitimera mig när jag kontaktar Telia?**

Det ska kännas tryggt och säkert när du kontaktar oss. Därför legitimerar vi alltid våra kunder i butik, via telefon eller på telia.se.

Om du inte har möjlighet att legitimera dig med bank-id rekommenderar vi att du **snarast** möjligt beställer en **personlig kod** som du använder för alla dina ärenden hos Telia. Läs mer på telia.se/id. Du ringer och beställer din personliga kod hos Telia på 020-20 20 70 och vänta kvar tills samtalet kopplas fram till en agent. Du får din personliga kod på posten inom 5 arbetsdagar.

I Telias butiker kan du även legitimera dig med id-kort eller körkort.