

## FAQ Företagsabonnemang

Vanliga frågor och svar

### ***Vad innebär det att ha Företagsabonnemang (förval + abonnemang) via Ventelo?***

I samband med att marknaden för telefoni öppnades upp under slutet av 2004 gavs Ventelo Sverige AB möjligheten att ta över inte bara ditt förval (dina utgående samtal) utan även den fasta delen, ditt sk. bas-abonnemang. Detta gäller i dagsläget endast kunder med analoga abonnemang.

Kunder med företagsväxlar/analoga växlar kan i dagsläget ej få Företagsabonnemang via Ventelo.

Om du väljer att bli Företagsabonnemangs kund hos oss tar vi över ansvaret för hela din telefoni. Ditt förval och abonnemang faktureras och underhålls av Ventelo Sverige AB. Alla teknikerbesök utförs som tidigare av Flextronics.

Detta ger dig en unik möjlighet att som kund själv bestämma vart du vill ha dina tjänster samlade. Allt för att just du ska hitta den lösning som passar dig och ditt företag bäst.

### ***Vad erbjuder Ventelo Sverige AB för priser?***

Priset för ett abonnemang hos oss är för närvarande 105 SEK exkl. moms per månad och nummer. Detta avser din fasta del, det sk. bas-abonnemanget.

Priset 105 SEK exkl. moms avser företag i form av AB, HB, KB och föreningar.

För din rörliga del, dvs. trafiken via ditt nummer, kan du välja mellan flera olika prislistor beroende på hur mycket och till vilka destinationer du ringer. Du kan när som helst, via våra innesäljare, uppdatera och i lugn och ro gå igenom din prislista – allt för att du alltid skall ha de priser som passar just din verksamhet.

### ***Hur faktureras jag?***

Du faktureras kvartalsvis förtida fakturering för abonnemanget enligt gällande prislista (reservation för ändring). Du kan alltså få abonnemangskostnaden och trafik kostnaden på en och samma faktura så länge du har förvalet/ Företagsabonnemanget med Ventelo.

### ***Vad händer med kvartalsfakturan om jag byter operatör innan kvartalet är slut?***

Kunder som har betalat kvartalsavgiften för sitt abonnemang till Telia och byter operatör i förtid (före kvartalets utgång) får en kreditpost från Telia. På samma sätt måste även vi sköta kreditering för de kunder som byter Företagsabonnemang från Ventelo till annan operatör.

### ***Har jag bindningstid på min Företagsabonnemang ?***

Du binder ditt abonnemang och förval till oss under 24 månader. När bindningstiden går ut gäller en uppsägningstid på 3 månader.

Väljer du att avsluta ditt abonnemang hos oss under bindningstiden kommer vi att skicka dig en slutfaktura för innevarande period. Detta innebär att du betalar en summa om 295 kr exkl. moms per månad som kvarstår av din bindningstid.

## ***Vilka standardtjänster/tilläggtjänster kan Ventelo Sverige AB erbjuda?***

Du kan precis som tidigare använda dig av de standardtjänster som finns i telefonkatalogen. Du kan själv aktivera tjänster som vidarekopplingar, väckning mm.

Se nedan för en mer detaljerad lista över våra standardtjänster.

- Förfrågan/Pendling
- Trepert
- Samtal väntar
- Väckning/Påminnelse
- Tillfällig blockering av nummerpresentation
- Överflyttning
- Vidarekoppling direkt
- Vidarekoppling vid ej svar

Vill du ha en mer detaljerad beskrivning av våra standardtjänster finns det på vår hemsida [www.ventelo.se](http://www.ventelo.se) under Tjänster/Telefoni/Abonnemang. Önskar du ha en **tilläggtjänst** inlagd ber vi dig kontakta vår kundtjänst på **0500 – 445 900**. För en mer detaljerad lista över våra tilläggtjänster, se nedan.

- Direkt uppringning
- Repetition
- Kortnummer
- Permanent blockering av nummerpresentation
- Vidarekoppling direkt – fast variant
- Vidarekoppling vid upptaget – fast variant
- Nummerpresentation

Vill du ha en mer detaljerad beskrivning av våra tilläggtjänster finns det på vår hemsida [www.ventelo.se](http://www.ventelo.se) under Tjänster/Telefoni/Abonnemang.

## ***Kommer samtliga av Telias tilläggtjänster/plustjänster beställas hos Ventelo?***

Nästan alla tilläggtjänster/plustjänster finns att beställa hos Ventelo.

De tjänster som inte går att beställa är följande:

Femman-Återuppringning-tjänsten ingår i pluspaketet, men kommer ej fungera då förvalet är hos Ventelo. Har man däremot Företagsabonnemang med Ventelo och förval med Telia så kommer

tjänsten att fungera. När det gäller Återuppringning är det tekniska begränsningar i signaleringen vid övergången till annat nät som gör att tjänsten inte fungerar

Lyxtelegram - Ej tillgänglig hos Ventelo

Meddelandebox - Ej tillgänglig hos Ventelo

Telia Teletås - Ej tillgänglig hos Ventelo

Fjärrstyrning - Ej tillgänglig hos Ventelo

### ***Varför följer inte mina tilläggstjänster med vid övergången till Ventelo***

När vi tar över ett abonnemang från en annan operatör faller samtliga tilläggstjänster bort vid övergången. Endast de tjänster du bett om vid säljtillfället aktiveras per automatik.

### ***Varför fungerar inte min nummerpresentation?***

Om du är ny kund hos oss kan det vara så att funktionen inte är inlagd. Detta löser vi snabbt och enkelt genom att du ringer vår kundtjänst på 0500 – 445 900. Vi aktiverar funktionen med omedelbar verkan.

### ***Vad har Ventelo för skyddstjänster?***

Skyddstjänster aktiveras via kundtjänst 0500 – 445 900.

### ***Spärr***

Du kan spärra mot alla eller något av följande alternativ:

- Betalsamtal 0900, 0939, 0944
- Nummerserie för telefonautomater 00969
- Nummerupplysning 118
- Operatörsspecifika tjänster 078
- Massanrop 099

### ***Spårning***

Avser en period av 14 dagar. Under dessa dagar kan du med några knapptryckningar initiera en spårning varje gång ovälkömda samtal inträffar, dygnet runt. För beställning kontakta kundtjänst. Pris för en lyckad spårning är 500 kr, för en misslyckad 350 kr. (Alla priser exkl. moms).

### ***Varför fortsätter jag att få fakturor från Telia trots att jag gått över till Ventelo?***

När Telia avslutar ett abonnemang under inbetald period skall en kredit ställas ut som reglerar den tid du som kund inte använt dig av.

Det händer dock att de skickar ytterligare en faktura för nästföljande period, trots att du redan ringer med oss. Självklart skall även denna faktura krediteras.

Vi har varit i kontakt med Telia angående detta och svaret vi fått är att det tar en viss tid att avsluta kontot hos dem.

Om detta händer er ber vi er kontakta Telia.

### ***Felanmälan***

Eventuella fel på telefonabonnemanget felanmäls till kundtjänsten, som tar emot och registrerar kundärendet. Vid behov av teknikerbesök sänds tekniker ut efter att överenskommen tid bokats. När felanmälan klarrapporteras kontaktar Ventelo er för att informera om att ärendet är löst.

### ***Påverkas min ADSL-tjänst hos Telia?***

Du kan ha ADSL hos annan leverantör än Ventelo även om du har telefoniabonnemanget hos Ventelo. Övriga leverantörer i detta fall kan vara Song, Bredbandsbolaget, Bostream.

### ***Blir ADSL tjänsten påverkad vid själva övergången av Företagsabonnemang ?***

Övergångar är alltid sömlösa dvs. telefonin fungerar hela tiden och ev. ADSL ligger kvar.

### ***Behöver jag säga upp mig hos min tidigare operatör?***

Vi rekommenderar att man alltid tar kontakt med sin tidigare leverantör och personligen avslutar tjänsten hos dem.

Det är dock viktigt att man först får bekräftat att man överförs till sin nya leverantör.

### ***Jag får talsvar och ombeds ringa er - vad är fel?***

Om detta händer kan det bero på flera olika faktorer.

För att ditt förval skall fungera problemfritt krävs det att numret finns inlagt i vår switch. Om numret saknas eller av någon orsak ligger fel behöver detta korrigeras. Ring vår kundtjänst om detta inträffar. Ni kan också få vårt talsvar om ni har sagt upp numret hos oss utan att meddela en ny operatör. Ni stängs då ner i vår switch vid överenskottet datum.

Obetalda fakturor kan leda till att man tillfälligt stängs ner i switchen. Så fort inbetalningen är oss till handa öppnas numret igen.

Har du gjort förändringar i din växel (endast förval) och lagt till nya nummer alternativt bytt ut din nummerserie behöver vi få information kring detta då vi kan behöva göra en komplettering i vårt system.

Då vi även säljer trafik till andra operatörer händer det emellanåt att vårt talsvar går in trots att det inte är i vårt system problemet finns. Om du vet med dig att du inte är kund hos Ventelo men ändå får vårt talsvar kontakta omgående den operatör som fakturerar dig för snabb problemlösning.

### ***Kommer jag fortsatt att faktureras på samma adress som tidigare även om det görs tillägg för anläggningsadress och denna adress är annan än fakturadressen?***

Oavsett hur många anläggningsadresser som läggs in för hemnummer etc. så är det alltid fakturaadressen som styr vart fakturorna skickas.

Grunden till att anläggningsadress läggs in är att vi måste ha korrekta uppgifter om abonnemanget skall felanmälas och att uppgifterna skall gå vidare till SOS alarm.

### ***Hur gör jag om jag behöver flytta?***

För att anmäla din flytt ringer du vår kundtjänst på nummer 0500 – 445 900.

Vi ber dig då ha vissa uppgifter till handa så att vi kan hjälpa dig så snabbt och smidigt som möjligt.

*Det vi behöver veta är:*

1. Den adress du skall flytta till inklusive: fastighetsbeteckning/ lägenhetsnummer/ lokalbeteckning-numrering (inom gallerior mm).
2. Utflyttarnummer, dvs. det nummer som tidigare använts i det telefonjack som du vill ha in ditt nummer, samt namnet på den användaren. Har du ett utflyttarnummer bidrar det till att vi enklare lokaliserar kopplingsvägen och snabbare kan få din telefon på plats. Utflyttarnumret bör vara analogt – ej växelnummer eller ISDN.
3. Vi ber dig också ta reda på om det finns telefonjack på adressen – om utflyttarnummer eller telefonjack saknas kommer ärendet i dagsläget hanteras som en nätbrist. Detta innebär att du bör beställa i god tid innan det skall tas i bruk. Vi räknar med en handläggningstid på ca 14 dagar gällande nätbrist.

Tiden för en flytt där telefonjack och utflyttarnummer finns beräknas till 3 arbetsdagar (minimum) med visst tillägg för handläggningstid.

Kostnaden för en flytt i befintligt nät är 520 SEK, exklusive moms.

Kostnad för nyinstallation och dragning av ledning i nybyggda/renoverade fastigheter kan vara svår att beräkna. Därför måste en del beställningar godkännas av kunden innan arbetet påbörjas.

Ventelo ansvarar för kostnaden fram till kopplingspunkten (station).

Vid nybyggen får man räkna med en handläggningstid på flera veckor. Finns det telefon jack och ledning framdraget kortas tiden något, dock får man ändå räkna med en handläggningstid på minimum 10 arbetsdagar.

### ***Hur aktiverar jag Ventelosvar?***

Vår tjänst Ventelosvar ersätter Telias Telesvartjänst. Pris per månad 8 SEK. För samtal till 078 100 100 betalar du som för ett Sverigesamtal. Då tjänsten ligger som en vidarekoppling betalar du även när meddelanden lämnas, allt för att ge dina kunder ett så bra och kostnadsfritt bemötande som möjligt.

### ***Manual – Ventelosvar***

Ventelosvar kan kopplas till fastnät nummer som är anslutna till Ventelo via förval eller via Företagsabonnemang. Telefonnummer som tillhör växelanknytningar kan dock inte kopplas till telesvarstjänsten.

## **För att använda Ventelosvar**

Anslut ditt telefonnummer till Ventelosvar genom att lyfta på luren och knappa in [\\*61\\*078 100 200#](#) (Detta behöver du bara göra en gång)

För att lyssna av Ventelosvar; ring [078 100 100](#) Här kan du också tala in din hälsningsfras

För att använda Ventelosvar från andra telefonnummer:

Ring upp ditt [anslutna telefonnummer](#)

Avbryt hälsningsfrasen genom att knappa in: # följt av [din pin-kod](#) och #.

Du behöver först ha angett en pin-kod. Detta gör du enkelt genom att ringa upp Ventelosvar från ditt telefonnummer, eller logga in på Ventelosvar på Internet.

För att använda Ventelosvar på Internet

Aktivera ”[Webbtillgång för din telefonsvarare](#)”, genom att knappa in menyval [6](#) när du ringt upp Ventelosvar. Gå in på [www.ventelo.se](#), klicka på [Ventelosvar](#).

## **Tips:**

Ha gärna numret till Ventelosvar (078 100 100) tillgängligt vid din telefon, eller lägg in det som kortnummer i telefonen.

Genom att logga in på Ventelosvar på Internet kan du enkelt bland annat: - få ett SMS, eller ett e-post, när du fått ett nytt meddelande - lyssna av meddelanden via webben - skicka SMS direkt från webben

Pris: För Ventelosvar betalar du bara 8 kr per månad samt vanlig Sverige samtalstaxa för hämtning och lämning av meddelanden. Pris per sänt SMS är 80 öre. Priserna är angivna i SEK, exklusive moms.

Mer information om Ventelosvar hittar du på [www.ventelo.se](#)

## ***Finns möjlighet att ha ett abonnemang med enbart inkommande trafik som är spärrat för utgående/avgående trafik?***

Svar ja.

## ***Finns ”vilande abonnemang” hos Ventelo?***

Ventelo erbjuder i dagsläget inte vilande abonnemang.

## ***Min telefon fungerar inte – vad gör jag?***

Ring vår kundtjänst för att göra en felanmälan. Vi ber dig lämna så mycket information som möjligt gällande felets karaktär, tidpunkt då det uppstod samt om det finns synliga skador på linje eller kabel. När vi tagit emot din felanmälan görs en mätning på linjen. Utifrån resultatet av den fastställs om teknikerbesök är nödvändigt. Om så är fallet skall din felanmälan behandlas inom 5 arbetsdagar (enl gällande servicevillkor). Vi jobbar för att nå en lösning på dina problem så fort som möjligt. Vill du ha mer information ang vårt serviceavtal och allmänna villkor klicka på länken allmänna villkor nedan.

# Ventelo

KOMMUNIKATION FÖR DITT FÖRETAG

## ***Hur lägger jag en vidarekoppling till utlandet?***

För att kunna aktivera en vidarekoppling till nummer utanför Sverige behöver du ringa vår kundtjänst och få funktionen Räckviddsöppnare aktiverad.

Kontakta oss om du har några frågor!  
Ventelo Sverige AB 0500 – 445 900