

### **Varför gör ni denna förändring? Jag är nöjd med att vara kund hos Canal Digital Kabel-TV.**

Svar: Under 2011 blev Canal Digital Kabel-TV en del av Telenor Sverige. Inom Telenor Sverige har det under de senaste åren skett flertalet förvärv där exempelvis förvärvet av Tele2:s fasta accesser inneburit att Bredbandsbolaget växt till en stor leverantör av tjänster via Kabel-TV. Fokus har sedan dess legat på att snabbt utveckla vår TV-tjänst inom Bredbandsbolaget, och därför ser vi detta byte som ett naturligt steg för att kunna vidareutveckla våra tjänster och vårt innehåll genom att vi blir en starkare aktör på den svenska marknaden.

- Möjlighet till BBB Stream
- Prisbelönt kundservice med generösa öppettider
- E-faktura som betalningssätt (Har saknats hos CDK)
- Möjlighet att få fakturor direkt till din e-brevlåda via Kivra
- Lån av digitalboxar med flertalet modeller att välja mellan
  - o Alla levereras som standard med HDMI-utgång för att säkerställa bästa möjliga bildkvalité.
  - o Att boxen lånas från oss innebär exempelvis att du inte behöver bekymra dig över eventuella garantitider
  - o Eller som det ofta är idag att du måste vända dig till din fastighetsägare om digitalboxen är en del av din fastighetsägares avtal med oss.
  - o Vi tar helt enkelt ansvar för att snabbt leverera ny utrustning om något skulle krångla eller om du flyttar in i en lägenhet där det som exempel skulle saknas en digitalbox.

### **Jag har idag endast ett analogt utbud som ingår genom min fastighetsägare, vad gäller för mig i samband med bytet?**

Svar: Vi har arbetat hårt för att minimera de tekniska förändringarna som kan uppkomma i samband med bytet, men för dig som har ett analogt utbud idag så kommer det krävas att du gör en analog kanalsökning på din TV för att kanalerna ska fungera efter bytet till Bredbandsbolaget.

### **Jag vet inte riktigt hur jag gör en analog kanalsökning, kan ni hjälpa mig med detta?**

Svar: Dessvärre har vi inte möjlighet att hålla koll på hur man går tillväga på alla de olika fabrikerernas TV-apparater. Inte nog med att det är många olika fabriker så är det över tid också extremt många olika modeller och fjärrkontroller, så tyvärr måste vi hänvisa till bruksanvisningen av din TV för detta.

### **Jag har en digitalbox från Canal Digital Kabel-TV idag, kommer den fortsätta fungera efter bytet till Bredbandsbolaget?**

Svar: Följande boxar kommer **fungera** vid bytet till Bredbandsbolaget.

- HD-box Modell Humax CDIG-1000C
- HD-box inspelningsbar Modell Humax CDIG-2000C/R
- IDTV (CA-modul)

Följande boxar kommer fungera **men kräver** att de erhåller ny mjukvara från CDK innan migreringen till B2 (mjukvaran släpps i början av augusti och det enda kunden behöver göra är att ha sin box påslagen och kopplad till antennuttaget)

- HD-box Modell ADB HD 2840-C
- HD-box inspelningsbar Modell ADB HD PVR 5720-CDX

Följande boxar kommer **kostnadsfritt att ersättas** med antingen en Humax CDIG-1000C eller en Humax CDIG-2000C/R. (2000C för de som haft PVR tidigare, annars 1000C)

- HD-box inspelningsbar Modell Sagem HD PVR 102-CT

- HD-box Modell Sagem HD 104-C
- HD-box Modell Sagem HD 103-C / ICD 81
- Standardbox Modell Kjaerulff C1201CX

**Om något hushåll vill ha en extra inspelningsbar box från Bredbandsbolaget, vad kostar det?**

Svar: 599, 999 eller 2599 kr är engångsavgiften för att låna en inspelningsbar digitalbox. Priset är beroende på vald bindningstid (0, 12 eller 24 mån)

**Jag har idag en digitalbox som jag fått av min fastighetsägare, vad händer om den boxen går sönder?**

Svar: En nyhet hos Bredbandsbolaget är att det inte längre tillhandahålls "köpboxar" så som det gjordes hos Canal Digital Kabel-TV. Det innebär att vi kommer byta ut din box kostnadsfritt om den går sönder. Detta gäller oavsett om det är du eller om det är din fastighetsägare som tidigare köpt boxen från oss.

**När jag erhöll min box från min fastighetsägare så fick jag information om att utrustningen måste lämnas kvar i samband med att jag flyttar. Vad är det som gäller efter bytet till Bredbandsbolaget?**

Svar: Efter bytet till Bredbandsbolaget så är det vi som tar det fulla ansvaret för såväl din som din fastighetsägares utrustning. Det innebär att i samband med flytt så kommer vi skicka en fraktsedel för retur av din gamla box. Vi kommer inte kräva tillbaka de boxar som fastighetsägare köpt i samband med tecknandet av avtalet med Canal Digital Kabel-TV, däremot skickar vi fraktsedel när det gäller de nya boxar som skickas ut i samband med bytet till Bredbandsbolaget eller boxar som successivt byts ut i samband med att boxar försvinner vid flyttar eller går sönder.

När den nya medlemmen eller hyresgästen flyttar in i bostaden så kontaktar den helt enkelt oss, och vi skickar då ut både nytt programkort och ny box för att kunna ta del av tjänsterna som ingår via fastighetsägarens avtal med oss.

**Jag har idag en box av märket ADB, kommer den boxen fungera vid bytet till Bredbandsbolaget?**

Svar: De boxar som är av märket ADB kommer fungera så länge den tagit emot den nya mjukvaran som Canal Digital Kabel-TV kommer tillhandahålla från och med början av augusti. Det enda du själv behöver göra är att säkerställa att boxen är igång och har kontakt med ditt antennuttag under tiden. Om det skulle vara så att boxen inte tagit emot den nya mjukvaran i samband med att bytet sker till Bredbandsbolaget så kommer vi behöva byta ut din box mot en ny, utan kostnad.

**Jag har idag ett så kallat tvillingkort hos Canal Digital Kabel-TV, vad händer med detta? Hur går jag tillväga för att kunna se Digital-TV på fler enheter?**

Svar: Tvillingabonnemang kostar 99 kr/månad och speglar ditt huvudpaket hos Bredbandsbolaget. Upplägget och priset är alltså detsamma som hos Canal Digital Kabel-TV. Boxen kostar mellan 499-1999 beroende på vilken bindningstid man väljer. En nyhet är att du som kund efter bytet till Bredbandsbolaget får tillgång till BBB Stream så länge du individuellt abonnerar på något av våra tillvalspaket eller tillvalskanaler.

**Vad händer med den faktura som jag idag får från Canal Digital?**

Svar: För dig som är privatkund så betalar ni den sista fakturan ni får från Canal Digital Kabel precis som vanligt. Bredbandsbolaget kommer att börja fakturera när fakturaperioden har löpt ut och ni behåller samma fakturaperiodicitet (månad eller kvartal). Om du haft ett autogiro hos Canal Digital Kabel-TV så kommer vi automatiskt att flytta över detta i samband med bytet till Bredbandsbolaget. En nyhet är att du också kommer kunna välja E-faktura som betalningsalternativ vilket tidigare saknats hos Canal Digital Kabel-TV.

**Vad händer med mitt autogiro hos Canal Digital Kabel-TV?**

Svar: Har du autogiro idag så kommer detta att flyttas över automatiskt till Bredbandsbolaget.

**Hos Canal Digital Kabel-TV har jag saknat möjligheten att ha E-faktura, vad gäller kring detta?**

Svar: Vi är glada att kunna erbjuda dig som kund till Bredbandsbolaget såväl möjlighet till E-faktura som möjlighet till faktura direkt via din E-brevlåda från Kivra!

**Vad händer med mitt utbud och mina tjänster hos Canal Digital Kabel-TV?**

Svar: Bredbandsbolaget strävar så långt det går för att du som kund ska behålla samma utbud och samma pris som du haft hos Canal Digital Kabel-TV. Det finns vissa undantag och dessa handlar om att vi inte har helt identiska erbjudanden eller kostnader för rättigheter. Om du påverkas av en förändring så kommer vi kommunicera detta genom ett brev till dig, och skulle du därefter ha följdfrågor så är du varmt välkommen att kontakta Bredbandsbolaget så ska vi göra vårt yttersta för att hjälpa dig!

**Kommer jag kunna se på mina TV-kanaler direkt via min mobil eller min surfplatta?**

Svar: Vi är mycket glada över att kunna erbjuda dig BBB Stream från Bredbandsbolaget. Detta ger dig möjlighet att se ditt utbud på fler enheter både i och utanför din bostad. Förutom att BBB Stream finns som App via AppStore och Google Play så finns vi nu även via Apple-TV 4. BBB Stream ingår för dig som individuellt betalar för något av våra kanalpaket eller tillvalskanaler.

**Hur påverkas priserna för mig i samband med bytet till Bredbandsbolaget?**

Svar:

Privatkunder: T1 justeras med +10 kr (199 kr/mån), T2 med 20 kr (279 kr/mån) och för T3 med 20 kr (399 kr/mån)

Kunder med GAN: Motsvarande prisjustering som ovan, men kunder behåller motsvarande GAN-rabatter dvs ingen kortavgift på huvudabonnemanget samt 150 kr rabatt mot ordinarie pris om man har GAN T-1/T-2 i botten.

Viktigt att poängtera att prishöjning inte har med bytet till Bredbandsbolaget att göra utan att den sker pga höjda rättighetskostnader. Hade vi inte migrerat så skulle priserna ändå ha justerats hos CDK.

## **FASTIGHETSÄGARE**

**Jag är en fastighetsägare eller en bostadsrättsförening och jag undrar hur detta påverkar avtalet mellan mig och Canal Digital Kabel-TV.**

Svar: Vi gör inga förändringar av varken ditt utbud eller ditt pris som är reglerat i ditt fastighetsägaravtal med Canal Digital Kabel-TV. Däremot så gör vi en förändring när det gäller dig som fastighetsägare med ett kollektivt avtal för Digital-TV. Den förändringen handlar om att vi tar över hanteringen av de boxar som du köpt i avtalet med Canal Digital Kabel-TV. Detta betyder att du som fastighetsägare inte längre behöver bli inblandad om en box försvinner i samband med flytt eller går sönder utanför garantitiden. Vi tror att detta är något som minskar ditt arbete samtidigt som vi tror att det ökar den generella nöjdheten hos dina medlemmar eller hyresgäster!

**Jag är fastighetsägare och har avtal med Canal Digital Kabel-TV, vad händer med mina fakturor i samband med bytet?**

Svar: Du erhåller din sista faktura från Canal Digital Kabel-TV och betalar den precis som vanligt. Bredbandsbolaget kommer börja fakturera när fakturaperioden har löpt ut. För dina medlemmar eller hyresgäster så finns givetvis alternativ att betala sin faktura via autogiro eller e-faktura.

**Jag är en fastighetsägare som har ett kollektivt utbud för Digital-TV från Canal Digital Kabel-TV, vad gäller för mig och mina medlemmar eller hyresgäster i samband med bytet?**

Svar: Era hyresgäster eller medlemmar är idag "anonyma" för oss. Vi har därmed enbart en adress med din fastighets tv-tjänst vilket innebär att ingen fysisk person står angiven bakom digitalboxen och utbudet. Vi behöver er hjälp att informera era boende med hjälp av ett brev som ni delar ut till de boende samt en informationslapp som ni kan sätta upp i respektive trapphus. Där finns all information om hur dina boende ska gå tillväga.

De kunder som idag har ett större kanalpaket än vad ni som förening tecknat kommer få separat information om hur de ska gå tillväga. Detta för att de betalar enskilt för sitt utökade utbud vilket innebär att vi har namn och kontaktuppgifter till dem.

Eftersom era hyresgäster eller medlemmar idag kan ha olika boxar för sin TV-tjänst så kommer vi, i samband med att de kontaktar oss enligt instruktionerna i breven, att se vilka som behåller sin box och vilka som kommer få en ny box kostnadsfritt.

Tillvägagångssättet kommer enligt instruktionerna i brevet vara att antingen kontakta oss direkt via ett enkelt formulär på webben eller genom att ringa oss på 0200-116500. Detta blir dina hyresgäster eller medlemmars sätt att göra avropet av TV-tjänsten och krävs för att den ska fortsätta fungera i samband med bytet till Bredbandsbolaget. Genom att vi gör detta så säkerställer vi också att vi tar över ansvaret för digitalboxar och programkort, vilket för dig som fastighetsägare innebär mindre administrativt arbete vilket vi tror kommer att uppskattas!

**Jag som fastighetsägare vet med mig att det är väldigt många äldre som bor i mitt bestånd och jag tror att detta kommer innebära problem. Kan jag ta fram en lista över samtliga och skicka till er?**

Svar: Vi kan dessvärre inte registrera era boende på det sättet och det beror på att varje enskild person behöver ingå avtal med oss. Vi har försökt förenkla så mycket vi kan genom att tillhandahålla ett enkelt webbförmulär eller genom ett specifikt telefonnummer att vända sig till.

Om kunden inte accepterar detta så eskaleras ärendet till Ludvig Edlund inom B2B Sales som lyfter upp frågan som ett eventuellt undantag. I dessa fall kan det bli aktuellt att istället skicka ut Bredbandsgruppen som hjälper till med alltifrån brev till tekniska frågor för medlemmar/hyresgäster.

**Jag som fastighetsägare undrar vad som blir nästa steg inför bytet till Bredbandsbolaget?**

Svar: Vi återkommer med mer information och datum för bytet i god tid. Vi kommer behöva din hjälp att distribuera information till boende då vi inte har allas kunduppgifter. De som idag har ett individuellt avtal och därmed också en individuell fakturarelation med oss kommer vi skicka brev till, men eftersom det är en relativt liten del av ditt totala bestånd så behöver vi din hjälp att nå ut till alla hyresgäster eller medlemmar. Vi kommer alltså posta informationsmaterial till dig, och skulle du hellre önska att få detta digitalt så meddela du oss och vi skickar det via mejl till dig också.

**Om det dyker upp följdfrågor utifrån denna information, var vänder jag och mina hyresgäster eller medlemmar sig?** Svar: Har ni frågor om er aktuella tjänst hos Canal Digital Kabel-TV kontaktar ni Canal Digital Kabel-TV som vanligt. Frågor om bytet, eller efter att bytet har skett, hänvisar vi till Bredbandsbolaget

**Vad kan jag läsa mer om bytet från Canal Digital Kabel-TV till Bredbandsbolaget?**

Svar: Vi kommer att informera på [www.bredbandsbolaget.se/byte](http://www.bredbandsbolaget.se/byte)

**Jag är fastighetsägare och undrar hur mitt utbud kommer att förändras i samband med bytet till Bredbandsbolaget?**

SVAR:

- Analogt utbud – oförändrat men kräver att dina medlemmar eller hyresgäster gör en analog kanalsökning på sin TV. Vi har däremot funnit en lösning för att låta de analoga frekvenserna från Canal Digital Kabel-TV vara oförändrade när det gäller Malmö, Kristianstad, Trelleborg, Vellinge, Skanör, Höllviken och delar av Göteborg. I dessa fall kommer det istället krävas en analog kanalsökning för de kunder som redan finns hos Bredbandsbolaget via Kabel-TV.
- Digitalt GAN med Grundpaket – oförändrat
- Digitalt GAN med T-1 Bas - oförändrat
- Digitalt GAN med T-2 Flex – oförändrat

**Hur påverkas priserna för slutkunder i samband med bytet till Bredbandsbolaget?**

SVAR:

Privatkunder: T1 justeras med +10 kr (199 kr/mån), T2 med 20 kr (279 kr/mån) och för T3 med 20 kr (399 kr/mån)

Kunder med GAN: Motsvarande prisjustering som ovan, men kunder behåller motsvarande GAN-rabatter dvs ingen kortavgift på huvudabonnemanget samt 150 kr rabatt mot ordinarie pris om man har GAN T-1/T-2 i botten.

Viktigt att poängtera att prishöjning inte har med bytet till Bredbandsbolaget att göra utan att den sker på grund av höjda rättighetskostnader. Hade vi inte migrerat så skulle priserna ändå ha justerats hos CDK.

**Om byte av digitalbox sker bland mina hyresgäster eller medlemmar, vad de ska göra med den gamla boxen?**

Svar: Den gamla boxen lämnas på närmaste elektronikåtervinning och behöver således inte returneras till oss.

**Jag har fått veta att det verkar vara många av mina hyresgäster eller medlemmar som har olika digitalboxar, och alla de jag talat med vill ha en ny box, kan vi ordna detta?**

Just nu så arbetar vi för fullt med att genomföra bytet till Bredbandsbolaget så bra som möjligt. Efter bytet finns det möjlighet att se över ert avtal och vi tar gärna fram ett förslag där vi byter samtliga boxar. Om du önskar detta så kommer en ansvarig säljare att kontakta er efter att flytten är genomförd.

**Vi har styrelsemöte med våra medlemmar i X månad, vi behöver genomföra det mötet och ber om att få återkomma?**

Svar: Beroende på när bytet är planerat kan vi behöva styrelsens engagemang tidigare. Detta beror på att vi av tekniska skäl måste flytta alla abonnemang på orten samtidigt.

**Vi vill inte byta från CDK, finns det inga alternativ att vara kvar som kund hos CDK?**

Svar: I och med att vi gör en teknisk förändring av signalen på orten så finns det ingen möjlighet att fortsätta vara kvar som kund hos CDK. Vi tror däremot att merparten av våra kunder kommer uppskatta fördelarna med att vara kund hos Bredbandsbolaget genom att exempelvis få möjlighet till BBB Stream och en kundservice som är både prisbelönt och har generösa öppettider!

**När vi återkommer efter styrelsemötet vem ska vi kontakta?**

Svar: Frågor hänvisas till B2 Fastighetsägarservice på nummer: 0771-111 333