**INFORMASJON TIL BEBOERE I FAGERLIA BORETTSLAG**

I forbindelse med ombygging til fiber infrastruktur i borettslaget, har Get nå vært i møtet med styret i borettslaget. Vi ble enige om å sende ut en statusrapport til alle beboere med litt informasjon rundt prosessen og de problemene som har vært underveis.

Da vi startet ombyggingen så var vi nødt til å beholde gammel infrastruktur (coax) parallelt med at vi startet utbyggingen til fiber på grunn av at den nye dekoderen fra Get dessverre var forsinket. Dette har gitt oss noen utfordringer underveis og mange av dere har nok opplevd problemer i forbindelse med dette. Vi beklager dette på det sterkeste. Pr. i dag så er det et fåtall av kunder som ikke har blitt koblet over på fiber og vi regner med å være ferdige med ombyggingen i løpet av et par uker.

**Vi oppfordrer alle som ikke har blitt oppkoblet til å ta kontakt med Get, da vi flere ganger har forsøkt å få tak i de det gjelder uten hell. Det gamle coaxnettet vil bli stengt den 01.06.2019 og dersom dere da ikke er koblet over, vil dere miste tv og internettsignal.**

Dersom dere skulle ha problemer med oppkobling eller bruk av det nye utstyret som dere har fått utlevert, kan dere ta kontakt med Get Midt-Norge på [storkunde.trondheim@get.no](mailto:storkunde.trondheim@get.no). Denne e-posten er betjent mandag til fredag fra klokken 08.00 – 16.00.

I og med at dere har fått nytt utstyr, vil det være en del endringer i hvordan dere bruker og kobler dere til det nye systemet.

**For at dere skal få bedre opplæring i de nye produktene så vil vi stille med personale på vaktmesterkontoret i Fagerlia 11,12 og 13.06 fra kl. 15.00 til kl. 20.00, som kan hjelpe til med store og små problemer, samt gi en liten guide på hvordan den nye dekoderen og det nye nettet brukes**.

Vi beklager på det sterkeste at mange av dere har opplevd problemer i løpet av omkoblingsperioden. Get har gitt en kompensasjon til borettslaget som består av 3 mnd gratis leveranse på grunn av de problemene som har oppstått.

**INFORMASJON OM GET SINE PRODUKTER**

**TV:**

Dere har nå fått utlevert en ny Get boX med et nytt brukergrensesnitt og følgende funksjoner:

* Start forfra, pause og spole
* Ukesarkiv
* Filmleie
* Opptak – 500 timer med opptak i sky. Ubegrenset antall opptak samtidig
* Nedlasting av apper fra Goolge playstore

Når det gjelder opptak så kan man ta opp og se sine opptak på den enheten man ønsker å bruke. Man kan ta opp og se på programmene på telefon, nettbrett, pc, apple tv og dekoderen fra Get. Det er også mulig og laste ned enkelte programmer offline, slik at man da har mulighet til å se programmer uten tilgang til internett.

Legg merke til at det er en del snarveier på den nye fjernkontrollen som man kan bruke når man navigerer. Se instruksjonsheftet som ligger i esken til dekoderen for nærmere informasjon rundt hvordan man bruker fjernkontrollen.

For de av dere som har mer enn en dekoder så må dere være oppmerksomme på at disse dekoderne også må byttes ut slik at de er tilpasset den nye fiber infrastrukturen. Montørene vil ha med seg slike dekodere når dere kobles om. Dersom dere ikke har gjort det, ta kontakt med kundemottaket på Brattøra slik at dere får byttet deres dekoder. Byttet er kostnadsfritt og man betaler fortsatt kr. 49,- pr. mnd for leie av ekstra dekoder. **Den gamle dekoderen vil ikke fungere etter bytte av teknologi.**

Denne nye dekoderen er en helt ny dekoder og dere er blant de første som får utlevert denne. Det kan derfor være at det vil komme oftere softwareoppdateringer enn det dere er vant til. Dersom dere opplever at dekoderen henger seg, eller at tv bildet blir grått. Da ut strømkontakten og sett den inn igjen. Dekoderen vil da få en ny software når den starter opp igjen. Dette er forbigående og dere vil ikke måtte holde på med dette over lengre tid.

**VIKTIG! Husk å bruke riktig HDMI inngang på din tv. Noen ganger skifter man inngang på vår tv fra for eksempel HDMI 1 til HDMI 2 – man må da huske å skifte tilbake til riktig HDMI inngang når man igjen skal bruke Get boX.**

**VIKTIG! For å utnytte dekoderen sin funksjonalitet, er det viktig at dere bruker den HDMI kabelen som følger med dekoderen.**

Skifte av kanaler gjøres fortsatt på Get.no. Man har til enhver tid 50 poeng tilgjengelig for å sy sammen sin egen tv-pakke ut ifra de interessene man har.

Dekoderen vil bli demonstrert når Get er til stede 11,12 og 13 juni for de som ønsker en nærmere opplæring i hvordan den nye dekoderen fungerer.

Dersom dere vil lære mer om den nye dekoderen før den tid, logg dere inn på denne linken og dere vil få en guide i hvordan å bruke dekoderen **: https://www.get.no/v3/kundeservice/get-box-faq**

**IP TELEFONI:**

For de av dere som har IP telefoni og det ikke fungerer som det skal. Ta kontakt med Get på [storkunde.trondheim@get.no](mailto:storkunde.trondheim@get.no), så hjelper vi deg med og koble opp denne slik at det fungerer som det skal.

**INTERNETT:**

Alle beboere har nå fått koblet opp en fiber hussentral fra Get. Denne vil stort sett fungere som tidligere, men her er en liten huskeliste for hva man må tenke på:

* Nytt brukernavn og passord på det trådløse nettet. Dere må skifte brukernavn og passord på alle enheter etter at dere er blitt koblet om til fiber fra Get.
* Det gamle modemet vil ikke lengre fungere. Heller ikke internett for dere som bruker Get box II vil nå fungere. Det er den nye hussentralen som forsyner husstanden med internett og det er denne dere skal koble dere til.
* Dersom dere ønsker utvidet trådløs dekning, eller har utfordringer med den trådløse dekningen, ta kontakt med Get for å få på plass en trådløs forsterker.

Det er mange ting som kan være med å forstyrre det trådløse nettverket i en leilighet. Det er derfor viktig at man er oppmerksom på hvor det tekniske utstyret plasseres. Følgende ting kan påvirke det trådløse signalet:

* Varmekabler på bad, fliser, speil og skap.
* Leddbelysning
* Akvarium
* Stålplater

Alle punktene er eksempler på ting som gjør det vanskelig for det trådløse signalet å komme fram. Sliter man med det trådløse signalet, ta kontakt med Get Midt-Norge for å få hjelp til plassering av forsterkere.

Dersom dere ønsker å vite litt mer om hvordan trådløst nett fungerer, anbefaler vi å logge inn på linken nedenfor. Her står det mye nyttig informasjon rundt bruk av trådløst internett. <https://www.get.no/v3/bredb%C3%A5nd/wifi/>

Vi håper at dere i Fagerlia Borettslag blir fornøyde med den nye fiberleveransen fra Get og vi vil igjen beklage de problemene som har vært under utbyggingen.

Med Vennlig Hilsen

Get Midt-Norge