

manual för  
telefoni via telenätet



## Ring billigare med AllTele

Välkommen som telefonkund hos AllTele. För oss är det viktigt att kunden har valfrihet – du väljer den telefoni som passar bäst. Dessutom vill vi göra det enkelt, inga finstiltta villkor eller otydliga prissättningar. Du ringer självklart till rätt pris. Vår telefoni över det fasta telenätet fungerar på samma sätt som hos de andra stora telefonioperatörerna och du har självklart tillgång till samma telefoni-tjänster. I den här manualen kan du läsa om tjänsterna och hur de fungerar.

# Innehållsförteckning

1. Förval .....	4
2. Fast abonnemang .....	5
3. Telefonitjänster .....	5
4. Instruktioner .....	9
Röstbrevlåda .....	9
Plustjänster .....	14
Förfrågan/pendling .....	14
Samtal väntar .....	14
Tillfällig blockering mot nummerpresentation .....	15
Trepartssamtal .....	15
Vidarekoppling .....	16
Väckning/påminnelse .....	17
Tilläggstjänster .....	18
Nummerpresentation .....	18
Kortnummer .....	18
Vidarekoppling vid upptaget .....	19
Repetition av senast slagna nummer .....	19
Direkt uppringning .....	19
Permanent blockering mot nummerpresentation .....	19
Hemligt nummer .....	20
Kundstyrd spårning .....	20
Samtalsspärr .....	21
5. Fakturatjänster .....	22
6. Tjänster för särskilda behov .....	23
7. Felanmälan .....	24
8. Kundservice .....	26

# 1. Telefonitjänster

När du ringer med AllTele får du tillgång till en mängd olika tjänster, som antingen ingår i ditt abonnemang eller som köpas till en extra kostnad. För aktuella priser se prislistan på [www.alltele.se](http://www.alltele.se) eller ring Kundservice 0910-79 80 01. Läs mer ingående om tjänsterna på sidan 9–21. Här är tjänsterna du kan få:

## Röstbrevlåda

Som telefonikund hos AllTele kan du beställa telefonsvarare för en låg månads-kostnad direkt i telefonluren. Beställ telefonsvararen hos vår Kundservice.

## Plustjänster

Förfrågan/pendling  
Samtal väntar  
Tillfällig blockering mot nummerpresentation  
Treparsamtal  
Vidarekoppling  
Väckning/påminnelse

Du hittar respektive pris, alternativt om det ingår i abonnemang, under beskrivningen av varje tjänst.

## Tilläggstjänster

Nummerpresentation  
Kortnummer  
Vidarekoppling vid upptaget  
Repetition av senast slagna nummer  
Direkt uppringning  
Permanent blockering mot nummerpresentation  
Hemligt nummer  
Kundstyrd spårning

Du som har vårt fasta abonnemang kan beställa våra tilläggstjänster hos vår Kundservice. Har du abonnemanget hos någon annan beställer du eventuella tilläggstjänster hos den operatören.

## **Samtalsspärrar**

Mot en avgift kan du beställa mobilsamtal, utlandssamtal och spärr för samtal med delad kostnad. Har du det fasta abonnemanget hos oss kan du ven spärra samtal till nummerupplysning, betalsamtal, massanrop och operatörsspecifika tjänster. Spärrar beställs hos vår Kundservice och är avgiftsbelagda, se avsnittet för *Samtalsspärrar*.

## **Annan operatör än AllTele**

Om du har ditt abonnemang hos någon annan så beställer du *Telefonsvarare*, *Plustjänster*, *Tilläggstjänster* eller *Samtalsspärr* hos den operatören.

## Översikt över våra telefonitjänster

	Förval	Fast abonnemang
Röstbrevlåda	x	
<hr/>		
<b>Plustjänster</b>		
Förfrågan/pendling	x	x
Samtal väntar	x	x
Tillfällig blockering mot nummerpresentation	x	x
Trepartssamtal	x	x
Vidarekoppling	x	x
Väckning/påminnelse	x	x
<hr/>		
<b>Tilläggstjänster</b>		
Nummerpresentation		x
Kortnummer		x
Vidarekoppling vid upptaget		x
Repetition av senast slagna nummer		x
Direkt uppringning		x
Permanent blockering mot nummerpresentation		x
Hemligt nummer		x
Kundstyrd spårning		x
<hr/>		
<b>Samtalsspärr</b>		
Mobilsamtal	x	
Utlandssamtal	x	
Samtal med delad kostnad	x	
Betalsamtal		x
Nummerupplysning		x
Massanrop		x
Operatörsspecifika tjänster		x

## Telefontjänster vi saknar:

Har du förval hos oss fungerar inte tjänsten *Återuppringning*.

För alternativ, se Tilläggstjänster, *Repetition av senast slagna nummer*.

Vissa tjänster som Telia har fungerar inte hos oss när du har vårt abonnemang.

- Telia Kod (du använder en kod för att ringa ut).
- Telia Telelås (du låser telefonen för utgående samtal).
- Telia Meddelandebbox (enbart lyssna av röstbrevlådan).
- Telia Fjärrstyrning (vidarekoppla telefonen från annat nummer).
- Patienttelefon (tjänsten kan beställas på sjukhus men faktureras av Telia).

## 2. Instruktioner

### Röstbrevlåda

Vår röstbrevlåda är enkel att använda och full av funktioner.

För en låg fast månadsavgift kan du:

- ta emot och spela upp meddelanden.
- lyssna av din röstbrevlåda från vilken telefon som helst.
- tala in egna hälsningsmeddelanden.
- bli uppringd när du har nya meddelanden som väntar, sk samtalsavisering.
- få meddelande via sms om att du har meddelanden på din hemtelefon så kallad sms-avisering.
- få missade samtal upplästa.
- automatiskt ringa upp det nummer som har lämnat ett meddelande.

#### Aktivera

När du har beställt röstbrevlådan måste du aktivera den genom att vidarekoppla din telefon till röstbrevlådan. Det kan du göra på flera sätt:

- Om du har fast abonnemang hos oss vidarekopplar vi din telefon när du beställer tjänsten.
- Om du bara har samtalen hos oss (har oss som förval) måste du själv vidarekoppla telefonen:

Lyft luren och tryck \* 6 1 \* hemtelefonnummer \* valfria antal sekunder #. Välj mellan 5 och 60 sekunder. Väljer du inga sekunder utan bara trycker # vidarekopplas samtalet efter fem signaler.

#### Starta

När det första meddelandet har lämnats ringer röstbrevlådan upp dig.

Du får välja en personlig kod samt tala in ett hälsningsmeddelande alternativt välja standardmeddelandet. Vill du inte vänta på första meddelandet kan du själv ringa ditt hemtelefonnummer hemifrån och följa instruktionerna.



## Meddelanden

När någon ringer dig och du inte svarar kopplas samtalet till röstbrevlådan som läser upp ditt hälsningsmeddelande. Efter ett pip kan personen lämna ett meddelande som är upp till två minuter långt. Du betalar inget för meddelanden som andra lämnar.

## Lyssna av

Det finns tre sätt att lyssna av meddelanden och missade samtal:

- Om du är hemma: ring ditt hemtelefonnummer och följ instruktionen.
- Är du hos någon annan: ring **0771-40 40 40** och följ instruktionen eller ring ditt hemtelefonnummer och tryck valfri siffra under tiden som meddelandet läses upp och följ instruktionen.
- Med samtalsavisering vilket innebär att röstbrevlådan ringer upp dig när du har nya meddelanden eller missade samtal.

## Bläddra bland dina meddelanden

Medan du lyssnar på lämnade meddelanden kan du använda tangenterna **5** till **9** för att hantera dem:

Tryck **5** ring upp den som lämnat meddelandet samtidigt som du lyssnar

Tryck **6** radera

Gör så här om du vill ta tillbaka ett meddelande som du raderat av misstag: Lyssna färdigt på dina meddelanden och tryck sedan **1** för att lyssna på dina meddelanden en gång till. När du hör meddelandet som du raderade av misstag trycker du **6** för att återfå det.

Tryck **7** hoppa bakåt

Tryck **8** gör paus (fortsätt att lyssna genom att trycka igen)

Tryck **9** hoppa framåt och lyssna på nästa meddelande

Tryck **\*** backa till föregående instruktion

## Huvudmeny

När du kommer in i röstbrevlådan får du först höra alla nya meddelanden, följt av alla nya missade samtal. Sen kommer du till huvudmenyn där det finns följande val:

Tryck spela upp nya meddelanden igen

Tryck **2** spela upp nya missade samtal igen

Tryck **3** spela upp gamla meddelanden

Tryck **4** spela upp gamla missade samtal

Tryck **5** ändra inställningar

Tryck **0** hjälp

## Ändra inställningar

I röstbrevlådan, under meny 5, kan du enkelt ändra inställningarna:

Tryck **1** ändra hälsningsmeddelande

Tryck **2** ändra personlig kod

Tryck **3** slå på eller av sms-avisering

Tryck **4** slå på eller av missade samtal

Tryck **5** slå på eller av samtalsavisering

Tryck **8** avsluta röstbrevlådan

Tryck **9** återgå till huvudmenyn

Tryck **0** hjälp

## Samtalsavisering

Samtalsavisering innebär att röstbrevlådan ringer upp dig när du har nya meddelanden eller missade samtal. Du blir uppringd efter att du har ringt någon hemifrån. Du kan slå av och på funktionen samtalsavisering genom att gå till "ändra inställningar".

## Missade samtal

När någon har ringt dig och kommer till röstbrevlådan men inte lämnar något meddelande registreras detta som ett missat samtal. Du kan slå av och på funktionen missade samtal genom att gå till "ändra inställningar".

## Sms-avisering

Med sms-avisering får du ett textmeddelande till ett mobiltelefonnummer varje gång det finns ett nytt meddelande eller missat samtal i röstbrevlådan.

En sms-avgift tillkommer när röstbrevlådan sänder ut aviseringen. Du kan slå av och på funktionen sms-avisering genom att gå till "ändra inställningar".

## Automatisk uppringning

När du har lyssnat av ett meddelande eller missat samtal kan du automatiskt ringa upp det numret. Tryck **5** under uppläsningen av meddelandet eller när tiden anges. Samtalet till röstbrevlådan avslutas. Du betalar en ordinarie öppningsavgift och minutavgift för det nya samtalet.

## Begränsningar

För att röstbrevlådan ska fungera måste du ha en tonvalstelefon. Telefonen måste vara ansluten med en direktledning och inte via en företagsväxel. Röstbrevlåda rekommenderas inte tillsammans med fax.

## Tekniska fakta

- Nya meddelanden och missade samtal försvinner efter 20 dagar.
- Lästa meddelanden och missade samtal försvinner efter 3 dagar.
- Max antal meddelanden i brevlådan: 60 stycken.
- Maxlängd på hälsningsfras: 90 sekunder.
- Maxlängd på meddelande: 120 sekunder.
- Minimilängd på meddelande: 2 sekunder.

## Plustjänster

Här finns instruktioner till de vanligaste plustjänsterna hos oss. Tjänsterna fungerar både om du har förval eller fast abonnemang hos oss. I beskrivningen av respektive tjänst framgår om den är kostnadsfri eller inte.

### Förfrågan/pendling

Ring upp en annan person medan du pratar och pendla mellan samtalen. Tjänsten är kostnadsfri. Du betalar vanlig samtalstaxa för samtalen du ringer.

Tryck **R** och du får ny kopplingston. Slå telefonnumret. Växla mellan samtalen genom att trycka **R 2**.

### Samtal väntar

Du hör två tonstötar när någon ringer, även om du redan pratar i telefonen. Tjänsten är utan kostnad.

Lyft luren och tryck .

Under pågående samtal tryck **R 2** för att svara på det nya samtalet. För att återgå till det första samtalet, tryck **R 2** eller avsluta pågående samtal genom att trycka **R 1**. Det andra samtalet kommer då tillbaka. Vill du inte avbryta pågående samtal, tryck **R 0** när du hör tonstötarna. Då får den som ringer en upptagetton. Gör du ingenting får den som ringer en upptagetton efter 24 sekunder. Koppla ur: Lyft luren och tryck **# 4 3 #**.

## Tillfällig blockering mot nummerpresentation

Du kan göra en tillfällig blockering av ditt nummer, så att det inte syns i nummerpresentatören hos den du ringer till. Tjänsten är kostnadsfri. Du betalar vanlig samtalstaxa för samtalen du ringer. När du ringer larmsamtal till 112 syns ditt nummer alltid.

Lyft luren och slå **# 3 1 #** följt av telefonnumret du vill ringa.

## Trepartssamtal

Tre personer kan prata med varandra. Tjänsten är kostnadsfri. Du betalar vanlig samtalstaxa för samtalen.

### Alla tre pratar med varandra

1. Ring upp person 1, avvakta svar och tryck **R**.
2. Slå numret till person 2 och avvakta svar.
3. Tryck **R 3** och trepartssamtalet är igång.
4. Om person 2 inte svarar, tryck **R** så får du tillbaka det första samtalet.

### Prata med en i taget

1. Pratar du med person 1 men vill ringa person 2, tryck **R**.
2. Slå sedan numret till person 2, avvakta svar och prata.
3. Tryck sedan **R 2** för att pendla mellan samtalen eller tryck **R 1** för att avsluta och återgå till det första samtalet.

## Vidarekoppling

*Vidarekoppling* innebär att den som ringer till dig kopplas vidare till det telefonnummer som du väljer. Tjänsten är kostnadsfri. Personen som ringer är omedveten om vidarekopplingen, ett bra alternativ när du är bortrest och du inte vill att det ska märkas att huset står tomt. Vidarekoppling vid upptaget och vidarekoppling vid ej svar är andra alternativ du kan välja.

### Vidarekoppling direkt

Tjänsten innebär att alla dina samtal kopplas vidare direkt till det telefonnummer du angivit.

Lyft luren och tryck \* 2 1 \* numret dit samtalet ska flyttas #.

Koppla ur: Lyft luren och tryck # 2 1 #.

### Vidarekoppling vid ej svar

Tjänsten innebär att alla dina samtal kopplas vidare till ett annat nummer om du inte kan svara själv. Om du har röstbrevlådan inkopplad så kan du inte samtidigt använda "vidarekoppling vid ej svar".

Lyft luren och tryck \* 6 1 \* numret dit samtalen ska flyttas \* välj antal sekunder (5-60) #. Anger du inte några sekunder utan bara trycker # vidarekopplas samtalet efter fem signaler.

Koppla ur: Lyft luren och tryck # 6 1 #.

### Vidarekoppling vid upptaget

Tjänsten innebär att alla dina samtal kopplas vidare när du själv redan pratar i telefonen. För denna tjänst krävs att du har abonnemanget hos oss. Du måste aktivera tjänsten hos vår Kundservice innan du kan börja använda den.

Lyft luren och tryck \* 6 7 \* numret dit samtalet ska flyttas #.

Koppla ur: Lyft luren och tryck # 6 7 #.

## Väckning/påminnelse

Mot en avgift kan du beställa väckning/påminnelse via telefonen. Uppringningen pågår max 60 sekunder. Väckningen/påminnelsen kan förskjutas upp till 10 minuter om många aktiverar samma tid. Kostnaden debiteras av oss om du har abonnemanget hos oss.

Lyft luren och tryck \* 5 5 \* och tiden i hhmm #.

Med hh avses timmen (00 till 23) och mm minuten (00 till 59).

Koppla ur: Lyft luren och tryck # 5 5 #.

Om du har fler väckningar/påminnelser beställda och bara vill avbeställa en trycker du # 5 5 \* hhmm #. Genom att slå \* # 5 5 \* hhmm # kan du se om du har en beställning inlagd vid det klockslaget.



## Tilläggstjänster

Du som har vårt fasta abonnemang kan enkelt få tillgång till våra tilläggstjänster. I beskrivningen av varje tjänst framgår om den är kostnadsfri eller inte. Du beställer tjänsterna hos vår Kundservice. Har du abonnemanget hos någon annan ska du vända dig till den operatören.

### Nummerpresentation

Se vem som ringer till dig. Du behöver en nummerpresentatör eller en telefon med inbyggd visning för att kunna utnyttja tjänsten. Förutom telefonnummer lagras oftast även datum och klockslag. Tjänsten beställer du hos vår Kundservice och du betalar för den.

Om texten "Skyddat nummer" visas kan det bero på att den som ringer har begärt blockering mot nummerpresentation eller att samtalet kommer från en telefonautomat (t ex har många telefonautomater på vårdinrättningar skyddat nummer).

Om texten "Okänt nummer" visas kan det bero på att samtalet kommer från utlandet, vissa mobiltelefonnät eller en annan operatörs nät.

### Kortnummer

Ring snabbt och enkelt med bara två eller tre knapptryckningar till dem du ringer ofta. Med våra kortnummer är du inte begränsad av din egen telefons funktion. Hos oss kan du ha upp till 100 kortnummer. Även om du har flera telefoner krävs bara att du programmera numren en gång. Tjänsten beställer du hos vår Kundservice och är kostnadsfri.

Lyft luren och tryck \* 5 1 \* kortnummer \* telefonnumret inklusive riktnummer du vill registrera #.

### Ring med kortnummer

Lyft luren och tryck kortnumret #.

Koppla ur: Lyft luren och tryck # 5 1 \* kortnumret du vill koppla ur #.

## Vidarekoppling vid upptaget

Samtalen kopplas vidare när du själv redan pratar i telefonen. Du måste aktivera tjänsten hos vår Kundservice innan du kan börja använda den. Tjänsten är kostnadsfri.

Lyft luren och tryck \* 6 7 \* numret dit samtalet ska flyttas #.

Koppla ur: Lyft luren och tryck # 6 7 #.

## Repetition av senast slagna nummer

Om du ringer till inte svarar eller när det är upptaget kan du enkelt och snabbt repetera det slagna numret. Även kortnummer registreras. Inkommande samtal registreras inte. Denna tjänst kan vara ett alternativ till Telias återuppringning (tryck 5) som vi inte har. Tjänsten beställs hos vår Kundservice och är kostnadsfri.

Lyft luren och tryck \* \* 0.

## Direkt uppringning

Ger extra trygghet hemma. När du lyfter luren rings automatisk ett telefonnummer upp som du har valt. Tjänsten beställs hos vår Kundservice och är avgiftsbelagd. När du beställer tjänsten väljer du om telefonnumret ska ringas direkt, med fem sekunder eller tolv sekunders fördröjning. Har du fördröjning kan du ändra telefonnummer när du själv vill. Du behöver en tonvalstelefon.

Lyft luren och tryck \* 5 3 \* telefonnummer som ska ringas upp #.

Koppla ur: Lyft luren # 5 3 #.

## Permanent blockering mot nummerpresentation

Om du inte vill att ditt telefonnummer ska synas när du ringer ska du använda den här tjänsten. Dina uppgifter finns fortfarande kvar i telefonkataloger och lämnas ut av nummerupplysningsföretag. När du ringer larmsamtal till 112 syns ditt telefonnummer. Tjänsten beställs hos vår Kundservice och är kostnadsfri.

## Hemligt nummer

Håll ditt nummer hemligt. Med hemligt nummer kan du vara säker på att ditt telefonnummer inte lämnas ut av nummerupplysningsföretag, finns med i telefonkataloger eller visas hos den du ringer till. När du ringer larmsamtal till 112 syns ditt telefonnummer. Tjänsten beställs hos vår Kundservice och är kosnadsfri.

## Kundstyrd spårning

Besväras du av ovälkomna samtal? Med kundstyrd spårning kan du se vem som ringer. Tjänsten kopplas till din telefon under 14 dagar och du aktiverar spårningen med några enkla knapptryckningar. Tjänsten beställer du hos vår Kundservice och är avgiftsbelagd. I priset ingår fem lyckade spårningar, därefter måste tjänsten beställas på nytt.

Du kan aktivera spårningen när som helst under samtalet. Om den som ringer lägger på när samtalet besvaras, kan spårningen ändå genomföras under 30 sekunder från första signalen. Du måste ha en tonvalstelefon. Utlandssamtal kan inte spåras.

Efter spårningsperiodens slut får du ett brev där namn, adress och telefonnummer för varje lyckad spårning finns med. Hemliga telefonnummer är inte med i listan (bara namn och adress på den spårade abonnenten). Uppgifterna behandlas konfidentiellt av AllTele och kan därför inte skickas via fax. Beskedet kan användas som bevis i en rättegång.

Tryck **R** och invänta ton. Tryck sedan **\*39#** invänta talbesked "beställningen är mottagen" och lägg på luren.

## Samtalsspärr

Om du vill vara säker på att ingen ringer vissa samtalstyper från din telefon kan du beställa samtalsspärr. Tjänsten beställer du hos vår Kundservice och avgiftsbelagd. Har du samtalen hos oss (har oss som förval) kan du spärra:

- mobilsamtal
- utlandssamtal
- samtal med delad kostnad (077)

Har du det fasta abonnemanget hos oss kan du spärra samtal till:

- betalsamtal (nummer som börjar med 0900, 0939, 0944, 0969)
- nummerupplysning (nummer som börjar med 118)
- massanrop (nummer som börjar med 099, tex omröstningar i TV)
- operatörsspecifika tjänster (nummer som börjar med 078)

## 3. Fakturatjänster

Som telefonikund har du fri tillgång till våra fakturatjänster och därför kan du själv välja hur du vill betala dina räkningar.

### E-faktura

E-faktura innebär att du får din faktura via internet istället för en fysisk faktura med posten. Fakturan kommer upp som ett meddelande när du har loggat in på din Internetbank. Betalningen är redan registrerad och med ett klick bekräftar du den. Du behöver inte skriva in OCR-nummer eller bank-/postgironummer. Banken ser till att fakturan betalas på rätt dag och till rätt mottagare. Du beställer e-faktura via din internetbank.

Gör så här: Logga in på din internetbank och leta upp anmälningsfunktionen för e-faktura. Registrera att du vill ha e-faktura från AllTele telefoni/bredband (AllTele AB).

### Autogiro

Med Autogiro förs pengarna automatiskt över från ditt bankkonto på förfallodagen. Du behöver inte vara orolig för att missa någon betalning och det kostar ingenting extra. Du anmäler dig till autogiro genom att fylla i och skicka in vår autogiro-blankett. Den hittar du på [www.alltele.se](http://www.alltele.se).

## 4. Tjänster för särskilda behov

### Kostnadsfri nummerupplysning

*Kostnadsfri nummerupplysning* är till för blinda och synskadade samt personer med bestående funktionshinder som medför att tryckt telefonkatalog är svår eller omöjlig att använda.

I tjänsten ingår bland annat förfrågan om telefonnummer och adresser i Sverige samt möjlighet att bli framkopplad till numret man frågat efter. Tjänsten är öppen dygnet runt alla dagar.

Läs mer om kostnadsfri nummerupplysning på [www.eniro118118.se](http://www.eniro118118.se) eller ring Eniros kundtjänst, 020-36 46 56.

### Texttelefoni

Tjänsten *Texttelefoni* gör det möjligt för personer med texttelefon att tala med personer som har en vanlig telefon. Tjänsten förmedlar ordagrant samtal mellan användare av vanliga telefoner och texttelefoner. En telefonist omformulerar tal till text och tvärtom. Tjänsten kostar inget extra och den är öppen dygnet runt, alla dagar.

Läs mer om Texttelefoni på [www.eniro118118.se](http://www.eniro118118.se) eller ring Eniros kundtjänst 026-15 91 35 (från vanlig telefon) eller 026-10 84 73 (från texttelefon).

# 5. Felanmälan

När du som har vårt fasta abonnemang får fel på din telefon ringer du till vår Kundservice och anmäler felet. Innan du ringer är det viktigt att du gör det enkla testet nedan. Det är för att utesluta att felet sitter på din sida av jacket så att du inte riskerar att bli betalningsskyldig för eventuell felsökning\*.

## Gör självtestet innan du anmäler felet

Om du inte får kopplingston

Om du inte kan ringa ut eller ta emot samtal

1. Dra ur alla dina telefoner och avvakta i två minuter.
2. Prova en telefon i taget i ditt huvudjack, det vill säga ditt första jack, som oftast sitter närmast ytterdörren, hall eller kök. Fungerar första jacket är det troligtvis telefonen som det är fel på. (Har du bara en telefon och den inte fungerar låna gärna en telefon av någon och pröva om den fungerar.)
3. Om du har ADSL kontrollera att modemmet är rätt installerat i första jacket. Koppla sedan ur modemmet och se om telefonen fungerar då.

\* Du är ansvarig för ledning och utrustning efter första jacket. Felsökning efter första jack debiteras. Det är därför viktigt att du gör självtestet innan du gör en felanmälan. OBS! Visar det sig att det är fel på din utrustning vid teknikerbesök så blir du betalningsskyldig för besöket.

### Om du har fel på nummerpresentationen

1. Dra ur kontakten och stoppa in den igen.
2. Kontrollera batterierna.
3. Om du har möjlighet testa gärna med en annan nummerpresentatör för att säkerställa att det inte är din utrustning det är fel på.

### När du ringer oss på Kundservice behöver vi svar på:

- vilket telefonnummer det gäller
- resultatet av testet
- vad problemet är
- hur länge du har haft problem
- hur vi kan kontakta dig (mobil eller arbete)

Kundservice har telefonnummer [0910-79 80 10](tel:0910-798010).

Från utlandet ringer du [+46 910 79 80 10](tel:+46910798010).



## 8. Kundservice

Om du har frågor är du välkommen att höra av dig till vår Kundservice. På [www.alltele.se](http://www.alltele.se) har vi öppet dygnet runt. Där kan du lämna meddelanden och få aktuell information om våra övriga tjänster och produkter. Förutom telefoni erbjuder vi även en mängd bredbandsprodukter anpassade för ditt företags behov.

### Om du flyttar

Hör av dig till vår Kundservice minst tre veckor innan du ska flytta. Tala om från vilket datum du vill att telefonen ska flyttas, vilket telefonnummer som idag finns på din nya adress och vilken din nya adress blir. Har du fast abonnemang hos oss hjälper vi även till att ta fram ett nytt telefonnummer om det behövs (exempelvis om du flyttar till annat riktnummerområde).

### Se samtalsspecifikation

På [www.alltele.se](http://www.alltele.se) kan du logga in med din personliga kod\* på Mina sidor. Där kan du se samtalsspecifikationer för dina fakturor och även ofakturerade samtal. Du ser vilka telefonnummer du har ringt, när du ringde, samtalens längd och samtalstyp. Du får också veta vad varje samtal kostat. Så fort vi får tillgång till dina samtalsuppgifter finns informationen på Mina sidor.

### Ring oss

AllTeles Kundservice når du på telefon [0910-79 80 10](tel:0910-798010), vardagar 08-18. Från utlandet ringer du [+46 910 79 80 10](tel:+46910798010). Du kan felanmäla dygnet runt.



