



Serviceaftale

Kære medlemmer.

Munkebo Antennelaug har tegnet Serviceaftale med Stofa A/S på antenneanlægget

Du har følgende dækning af serviceaftalen.

Serviceaftalen dækker fejlretning på Munkebo Antennelaug's net frem til og med din første Radio -TV stikdåse eller fordeler i boligen. Aftalen omfatter også vagtordning. Hvis Stofa vagt modtager meddelelse om væsentlige fejl, der berører mere end 1 husstand, vil fejlen blive rettet på vagten.

Såfremt fejlmeddelelsen kun berører 1 husstand, vil fejlretning blive udført i normal arbejdstid.

Service Radio TV Inden du fejlmelder til Stofa A/S, kan du kontrollere følgende selv.

1. Undersøg, om der er strøm til radio-/tv-apparatet.
2. Prøv at søge kanalerne ind igen.
3. Undersøg, om antennekablet og andre kabler er forbundet korrekt.
4. Prøv at slutte apparatet, som du har problemet med, direkte til den første radio-/tv-stikdåse eller fordeler.
5. Prøv med et andet antennekabel.
6. Spørg din nabo, om han har samme problem som dig med signalerne.

Fejlmelding af radio-/tv-signal skal ske til Stofa A/S på telefon 88 30 30 30

Åbningstider: Stofa, alle hverdage mandag – søndag kl. 8.00-22.00. Juleaften & Nytårsaften kl. 8.00-18.00

Teknisk support 88 30 30 20

Stofa produkter StofaNet, Stofa-Telefoni, Stofa-Smart-TV, ([Gælder ikke Munkebo Borgernet](#))*

Åbningstider: Alle dage 8.00 - 22.00

Fejlretning af nedenstående fejl faktureres direkte til kunden, der har rekvireret service, af Stofa A/S.

Serviceaftalen dækker ikke følgende vdelser.

Opgravning, hvis Stofa vurderer, at din stikledning er defekt og skal udskiftes.

Fejl på dit antennekabel mellem første radio-/tv-dåse eller fordeler til dit radio/tv.

Fejl på din antenneforstærker eller dit eget antenne fordelingsnet i boligen.

Fejl på dine radio-/tv-apparater.

Fejl på internt installation i huset.

Fejlopsætning af eget udstyr.

Support til e-mailopsætning, support til opsætning af modem, router, pc.

Fejlmelding såfremt modem til Munkebo borgernet ikke vil gå online.

Hvis modemmet ikke vil gå online, kan du kontrollere følgende selv.

1. Kontroller at der er tv-signal.
2. Kontroller at antennekabel mellem antennestikdåse og modem er tilsluttet og fastspændt.
3. Sluk for alt, pc og eventuel router samt modem.
4. Vent 1 minut, tænd for modem og vent 5 minutter, tænd for router og vent 5 minutter igen, tænd så pc'en.
5. Hvis det ikke hjælper, prøv at tilslutte pc'en direkte til modemmet.

Modem er online, når modemmets "Power", "DS", "US" og Online lyser på samme tid"

Fejlmelding på Munkebo Borgernet til Stofa A/S foretages alene, hvis modem ikke går online.

Fejlmelding skal ske ved henvendelse på telefon 88 30 30 30, [bed om Stofa A/S Servicecenter Syd](#).

Åbningstider: Stofa Servicecenter syd, mandag – Torsdag kl. 8.00-15.30. Fredag kl. 8.00 til kl. 14.30.

Weekend og helligdage lukket.

Vejledninger til opsætning af Munkebo Borgernet findes på hjemmesiden www.munkebo-antennelaug.dk

Munkebo Antennelaug Munkebo

V/kasserer Knud Skafte

Mølkæret 205

5330 Munkebo

Tlf: 65 97 47 30, Mobil: 30 68 81 30

e-mail bk_skaft@munkebo-borger.dk