

FAQ Telavox

Teknik

Hastigheten på min Internetanslutning har sjunkit efter att jag anslutit ATA-boxen.

Den box vi i dagsläget tillhandahåller är en Linksys som i nuvarande konfiguration begränsar hastigheten till ca 8 Mbit/s. Det vi rekommenderar som lösning är att man skaffar en enkel switch eller router och kopplar sin box bakom denna.

Jag har en router och vill koppla in min ATA-box bakom denna, hur gör jag?

Om du kopplat in din box bakom en router eller brandvägg så behöver du göra en portmappning i din brandvägg. Portmappningen ska gå från port 5060 UDP till ATA-boxens IP-adress. Har du två aktiva telefonnummer på boxen så ska också port 5061 UDP mappas till ATA-boxens IP-adress. Vi kan tyvärr inte hjälpa dig med detta utan måste hänvisa dig till respektive routertillverkares kundtjänst. Mer om portmappningar finns att läsa på www.portforward.com.

Jag har ett larm hemma, fungerar det med min IP-telefon?

Vi kan inte lämna några garantier på att detta kommer att fungera. I de flesta fall är det inga problem men vi råder dig ändå att rådfråga din larmoperatör om du är osäker på funktionaliteten.

Jag har en ATA-box som jag inte köpt från Telavox, vad behöver jag för att komma igång?

Om du har en ATA-box som ej levererats från oss så behöver denna konfigureras med dina SIP-uppgifter. Dessa får du genom att kontakta vår kundtjänst på 040-6220000.

Jag har råkat fabriksåterställa min box, vad gör jag?

Det man nu måste göra är att hämta hem aktuell konfigurationsfil från vår underleverantör. Detta kan göras i ett steg genom att man byter ut mot aktuell adress och knappar in "[http://<IPadress>/admin/resync?http://cpe.telavox.se/tvxuniprovider.php?MAC=\\$MAU&SN=\\$SN&PSN=\\$PSN](http://<IPadress>/admin/resync?http://cpe.telavox.se/tvxuniprovider.php?MAC=$MAU&SN=$SN&PSN=$PSN)" i din webbläsares adressfält. Istället för <IPadress> byter du ut adressen till ATA-boxen, normalt 192.168.0.1. Observera att både datorn och ATA-boxen måste ha tillgång till Internet (och sitta i samma nät) när du gör det här. Enklarest sköts det genom att koppla in datorn i ATA-boxen och kontrollera att datorn kommer åt Internet.

Jag vill logga in på min ATA-box, hur gör jag?

Vill du logga in på ATA-boxen så behöver du användaruppgifter. Dessa är *user/tvx123*. Vi manar dock till varsamhet då boxen är konfigurerad för att fungera optimalt med tjänsten. Gör du själv förändringar i konfigurationen så kan vi inte längre garantera funktionalitet.

Jag har porterat över mitt telefonnummer till er, nu går det inte att ringa till mig.

Vi räknar med att en portering normalt tar 8 dagar att genomföra. Innan den är genomförd så kommer de ingående samtalen att hamna på den fasta telefonen. Det går dock alltid att ringa ut via ATA-boxen.

Jag har problem att ringa in/ut, har ingen ton/upptaget ton.

Detta beror i nio fall av tio på problem med en brandvägg. Har du en router, ett modem eller någon annan form av brandvägg så är det viktigt att kontrollera så att den inte begränsar telefontrafiken.

Testa att koppla bort all utrustning och sätt ATA-boxen först, direkt efter uttaget och se om den fungerar då.

Faktura

Min faktura innehåller betalsamtal. Jag vill veta var numren går. Var kan jag få reda på det.

Här listas vanliga betalnummer:

Blocket: 0900-1001010, 0900-1001020, 0900-2060606, 0900-2080808, 0900-1002010, 0900-1008080, 0900-1001050, 0900-1001090, 0900-1001120, 0900-1003030, 0900-1007070, 0900-2004040, 0900-1001030, 0900-

2007040, 0900-1001060, 0900-2035353
RyanAirOlika: 0900-2020245, 0944-1000020
Webbkryss: 0944-1000020

Hittas inte numret ovan går dem flesta nummer att söka på t ex Eniro eller Hitta.se.

Vad är "massanrop"?

Massanrop är speciella nummerserier som används vid till exempel Melodifestivalen mm. Dessa samtal är alltså till nummer med förutbestämd taxa som debiteras dig som kund på din faktura.

Hur gör jag för att få fullständig samtalspecifikation, samt se vad ett visst samtal kostar?

Via dina personliga sidor (Home) kan du under rubriken "Fakturor" klicka på OCR-nummer och därefter på "Visa fullständig samtalspecifikation" för att få en specifikation som återger tidpunkt, längd, kostnad och mottagare för varje enskilt samtal.

Jag har blivit debiterad en brevavgift, varför? Vilka alternativ finns till brev faktura?

Brevfaktura tar vi ute en avgift för. Om du istället väljer att få din faktura via e-post är detta gratis, det sparar dessutom på miljön!

Varför får jag brevavgiften trots att jag bytt till e-postfakturerings?

Avgiften för brev fakturerings debiteras på nästkommande faktura, avgiften på en given faktura avser alltså kostnaden för *föregående* faktura.

Fakturaperioden som finns på specifikationen överlappar perioden från föregående faktura, varför?

Det betalningsunderlag som ligger till grund för din samtalspecifikation kan ta olika lång tid att kommuniceras till debiterande operatör, varför överlapp i samband med faktureringsperioder kan förekomma. Perioden som anges är tidpunkten för det första samtalet på fakturan och det sista. Du riskerar aldrig att bli debiterad för ett enskilt samtal mer än *en* gång.

Kan jag betala mina räkningar via Autogiro?

Ja, för att dina räkningar ska betalas via Autogiro behöver du skicka in en fullmakt för detta. Under rubriken "Support" på dina personliga sidor finns en fullmakt i PDF-format, skriv ut, fyll i och skicka in till angiven adress så kommer dina kommande fakturor att betalas via Autogiro.

Jag vill göra adressändring, hur gör jag?

Anmäl ändrad adress till din återförsäljare.

Varför får jag inte någon faktura varje månad?

Fakturor som understiger 100 kr skickas inte ut, kostnaden för denna period kommer istället att faktureras tillsammans med nästkommande månadstrafik.

Abonnemangavgiften på fakturan överensstämmer inte med kostnaden för abonnemanget jag valt!

Två vanliga orsaker till detta är:

Abonnemangskostnaden beräknas per dag, om detta är din första faktura kan den alltså omfatta fler dagar än en vanlig månadsfaktura.

Nedre gränsen för utskick av fakturor är 100 kr, om din faktura en månad inte skulle överstiga detta belopp läggs kostnaden på nästa månadsfaktura som då täcker en längre period.

Tjänster

Hur aktiverar jag min röstbrevlåda?

Logga in i Home. Klicka på "Min profil" under inställningar. Under sektionen röstbrevlåda spelar du in dina svarsmeddelanden samt gör inställningar. För att sedan aktivera själva svarsmeddelandet så går du in under "Vidarekopplingar". Välj sedan att samtalet exempelvis vidarekopplas om samtalet ej besvaras.

Hur lyssnar jag av röstbrevlådan från min telefon?

För att lyssna av ditt röstsvar från din IP-telefon ringer du 133. Om du vill lyssna av ditt röstsvar från någon annan telefon ringer du 0770-339922.

Det går inte att ringa mig från en specifik operatör, vad kan jag göra?

Det är sällsynt, men ibland händer det att det inte går att ringa till IP-telefonen från en specifik operatör. Detta beror normalt på att det blivit fel vid porteringen av ert telefonnummer. Det normala är att det inte går att ringa från utporterande operatör men alla andra. I dessa fall så är det personen som upplever problemen (den som inte kan ringa det aktuella numret) som måste felanmäla detta till sin operatör.

Jag har problem att ringa ett specifikt nummer, vad kan jag göra?

Dessa ärenden måste felanmälas till vår kundtjänst. Det vi behöver för att göra felanmälan är uppgifter på vilket nummer samtalet gjordes ifrån och till vilket nummer du försökte ringa. Vi behöver även tidpunkten för detta. När du har dessa uppgifter så kontaktar du vår kundtjänst på 040-6220023 och gör en felanmälan.

Kan jag ha två linjer in på min box?

Ja, detta går alldeles utmärkt. Kontakta kundtjänst på 040-6220000 för vidare information.