



Q&A MOBILT BREDBÅND

Spørgsmål og svar om mobilt bredbånd

Hvad sker der hvis datamængden opbruges på et abonnement?

Har du et abonnement med ubegrænset data, kan det ikke løbe tør for data.

Hvis du ikke har et abonnement med ubegrænset data og bruger mere data, end du har inkluderet i abonnementet, vil hastigheden på din internetforbindelse blive nedsat resten af måneden (til en hastighed på maks 0,3 Mbit/s).

M2M-abonnementer til erhverv vil ikke blive nedsat i hastighed, men faktureres i stedet 3 øre pr. MB for forbrug ud over den inkluderede datamængde

Du kan kontakte kundeservice, hvis du ønsker at skifte til et større abonnement.

Hvordan ser man dataforbruget på et abonnement?

Du skal kontakte kundeservice for at få oplyst dit forbrug for indeværende måned samt sidste måned. Kundeservice kan også fremsende en detaljeret forbrugsoversigt for en valgfri periode.

Hvad kan være årsag til et højt dataforbrug?

Teknologien og danskernes forbrugsmønstre ændrer sig løbende. Vores telefoner, tablets og computere kræver mere data til at installere nødvendige opdateringer og vedligeholde apps og programmer.

Desuden er hjemmesider generelt mere datatunge i dag, end de var for få år tilbage. I dag indeholder de langt flere billeder, grafik, animationer og videoer end før.

Samtidig er de flestes forbrug af streaming af musik, film og serier også steget kraftigt.

Følgende er eksempler på netaktivitet som bruger meget data ud over almindeligt internet:

Computere, telefoner og tablets bruger data til jævnligt at installere opdateringer af styresystemer og apps. Mange apps og spil på telefoner og tablets bruger løbende data hver gang de benyttes.

- Opdatering og synkronisering af navigation, kort og GPS bruger data.
- Synkronisering af mapper mellem enheder og sikkerhedskopiering til onlinetjenester som for eksempel Icloud og dropbox bruger data
- Streamingtjenester som Spotify, Netflix, HBO, Viaplay, DRTV, youtube

Hvor meget data bruger Netflix?

1-7 GB pr. time alt efter hvilken opløsning man streamer i.

Læs nærmere her: <https://help.netflix.com/da/node/87> .

Hvordan kan jeg kontrollere mit dataforbrug?

På de fleste telefoner og tablets kan du under 'indstillinger' finde en oversigt samt information over hvilke apps og programmer, der bruger flest data.

Der findes et gratis eksternt program til at overvåge dataforbrug på computeren her: <http://www.softperfect.com/products/networx/> (installationsknappen er i bunden af siden)

Du kan kontakte kundeservice, hvis du ønsker at få tilsendt en forbrugsoversigt.

Hvordan sender I pakker og hvor lang leveringstid har I?

Leveringstid 1-5 hverdage. Forsendelsen er afhængig af, om du er privat- eller erhvervskunde.

Erhvervskunder

Pakken sendes med PostNord med omdeling.

Pakken er adresseret til din registrerede firmaadresse iflg. cvr.dk.

Leveringstiden er 1-5 hverdage. Såfremt der er tale om en hasteordre, bedes du kontakte os telefonisk på tlf. 38 41 41 41.

Ordrenummeret vil fremgå af din ordrebekræftelse.

Privatkunder

Pakken sendes med PostNord (pakke leveres til nærmeste posthus eller afhentningssted).

Pakken er adresseret til din folkeregisteradresse.

Du modtager en SMS, når du kan hente din pakke.

Varen vil ligge på afhentningsstedet i 7 dage.

Leveringstiden er 1-5 hverdage. Såfremt der er tale om en hasteordre, bedes du kontakte os telefonisk på tlf. 38 41 41 41.

Ordrenummeret vil fremgå af din ordrebekræftelse.

Jeg er flyttet. Hvad gør jeg?

Du tager blot din router med til din nye adresse, og så virker alt som hidtil. Dækningsforholdene kan dog være anderledes, så hvis du oplever problemer med forbindelsen på den nye adresse, anbefaler vi, at du kontakter kundeservice for at få vejledning om optimering af signalmodtagelsen.

Det er dog vigtigt, at du giver os din nye adresse, så vi kan sende breve og fremtidige afsendelser til den rigtige adresse.

Send os derfor en besked på kundeservice@cibicom.dk med dit kundenummer og din nye adresse.

Kan jeg overdrage mit abonnement og udstyr til andre?

Du kan sagtens overdrage dit abonnement og udstyr til en anden. Det sker i praksis ved at den nuværende kunde opsiges sit abonnement ved kontakt til kundeservice og den nye kunde opretter et nyt abonnement og får tilsendt et nyt SIM-kort, som så indsættes i den eksisterende router.

Vigtig viden om overdragelser:

- Opsigelse sker med et varsel på løbende måned + 1 måned for privatkunder og 90 dage for erhverv.
- Fakturaer, der allerede er fremsendt, skal betales af den nuværende kunde. Vi kan ikke genfakturere den nye kunde.

Jeg er utilfreds og ønsker at klage. Hvad gør jeg?

Hos Cibicom Mobility mener vi, at dialog er vigtigt. Hvis du er utilfreds med noget, vil vi derfor gerne have besked, så vi kan hjælpe dig. Langt oftest kan eventuelle problemer løses, så tag endelig fat i os

Du bestemmer selv, om du vil ringe eller skrive til os. Du kan også skrive til os, at du ønsker en opringning, hvis du vil undgå at vente i kø. Så ringer vi dig op.

Telefonnummer: 38 41 41 41

Email: kundeservice@cibicom.dk