

# Spørgsmål og svar

Hvordan kan jeg teste min hastighed?

Når du tester din hastighed, skal du være opmærksom på forudsætningerne for korrekt måling:

Foretag målingen direkte på din router

Log af en eventuel VPN

Slå dit trådløse netværk fra

Luk alle kørende programmer

Brug godkendte kabler (Cat. 5e eller 6)

Slå din indbyggede firewall og dit antivirus program fra (husk at slå den til igen efter testen)

Brug en nyere computer

Brug fx følgende hastighedstest: <https://fast.com/da/>

I hvilken rækkefølge skal jeg genstarte mine enheder?

Det kan sommetider være nødvendigt, at genstarte hele installationen, hvis du har problemer med signalet.

- Start med, at slukke TV bokse, evt. SmartWifi enheder, router og til sidst fiberboks.
- Vent i cirka to minutter
- Tænd fiberboks igen og vent ti minutter
- Tænd derefter router, evt. SmartWifi og TV bokse.

Hvordan ser jeg hvilken hastighed, jeg betaler for?

Dette vil fremgå af din regning, som kommer på mail eller kan ses på nef.dk under mitnef.

## Kan jeg få en fast IP-adresse?

Ja, det kan du. Kontakt os for, at høre nærmere.

Bemærk at der kun kan købes en fast IP-adresse pr. husstand.

## Kan jeg få fiber?

Du kan tjekke på følgende link om du kan få fiber: [Fibernet Wao → Bedste Fiberbredbånd til billige Priser »](#).

Hvis din adresse ikke er iblandt, kontakt os gerne alligevel, da Wao kun opdaterer en gang om året.

## Hvordan kommer fibernet ind i min bolig?

Vi fører fiberkablet igennem husets sokkel på et egnet sted. Fiberkablet kobles sammen med en fiberboks, som installeres på væggen. Herefter installeres router. Din telefon, computer og TV kan nu tilkobles.

## Kan jeg få min fiberboks flyttet?

Ja, det kan du. Ring til os på 63321100 for at aftale nærmere.

Dette gøres på gældende time og materiale pris.

Fibren er lavet af glas, det kan derfor være farligt, at arbejde med, hvis dette ikke håndteres korrekt.

Samt kan en ødelagt fiber medføre en stor regning på reetablering, lad derfor vores montører gøre dette.

## Har jeg brug for ekstra Smart Wifi bokse i mit hjem?

I nogle situationer kan det være værd at overveje, om en ekstra Smart WiFi boks vil optimere den trådløse dækning i hjemmet. Dette kan gælde:

- Huse over 150m<sup>2</sup>
- Huse i flere plan

- Beton- og gipsvægge - disse kan forringe signalet
- Metal og stål i huset - alle former for metalplader, stål og lignende kan give signalforstyrrelser

### Hvor mange SmartWifi enheder kan jeg have?

Vi anbefaler ikke, at du har mere end en 3-4 enheder installeret.

Det er vigtigt, at bemærke, at det ikke nødvendigvis forbedre WiFi dækningen, med flere enheder, da dette kan give unødvendige forstyrrelser.

### Hvor længe tager opsætningen af SmartWifi?

Du kan forvente, at det tager cirka 15 minutter, når boksene skal sættes op første gang, da de skal hente og installere seneste softwareopdatering.

### Hvordan påvirker omgivelserne WiFi forbindelsen?

Omgivelserne i hjemmet, kan give anledning til mange forstyrrelser. Alt lige fra vægge, møbler, glas og elektronik kan påvirke. Derfor kan der ikke stilles garanti for hastigheden eller dækning i alle husets hjørner på WiFi.

Det kan tage tid, at opnå den bedst mulige dækning på WiFi. Prøv dig derfor lidt frem, med placeringer af WiFi udstyr. Det er altid en fordel, at have det stående højt og frit.

### Hvor finder jeg koden til mit WiFi?

I bunden af Tilgin routeren og/eller SmartWifi enhederne der medfølger, vil der være påsat et mærke med netværksnavn og netværksnøgle.

På Tilgin routeren er det omtalt som SSID og WPA Key.

### Hvor mange enheder kan jeg kable til min fiber forbindelse?

Du kan købe en switch, som skal tilsluttes i fiberboks eller Tilgin router, alt efter hvilken fiberboks du har i din husstand. Det er switchens antal porte, der afgør hvor mange enheder du kan have kablet.

En switch kan købes i de fleste elektronikforretninger. Vær opmærksom på, at den er kompatibel med Gigabit.

### Hvordan aktiverer jeg sikkerhedspakken, der medfølger?

Du modtager en mail fra Chili Security med de nødvendige informationer om, hvordan du kan aktivere sikkerhedspakken.

### Hvordan laver jeg en kanalsøgning?

Når du har bestilt en kabel TV pakke er det vigtigt, du benytter nedenstående ved kanalsøgning, ellers vil dine bestilte TV kanaler ikke blive vist

Net ID: 100

Startfrekvens: 234 Mhz eller 234000 kHz

QAM: 256

Symbolrate: 6.875

### Hvad er forskellen på IP-TV, kabel TV og TV to go?

**IP TV:** Ved IP TV skal du benytte et internet-kabel fra enten fiberboks eller router til en TV boks placeret ved fjernsynet. Denne TV boks skal kables til fjernsynet med et HDMI kabel samt have strøm. Ved IP TV bruges også to fjernbetjeninger, en til at vælge den rigtige HDMI kanal på fjernsynet og en til, at navigere rundt på TV boksen.

Fordelene ved IP TV er blandt andet, at du kan starte forfra, spole og optage.

**Kabel TV:** Ved kabel TV skal der trækkes et antennekabel (Coax) fra fiberboks til TV. Nogen husstande har i forvejen en antennefordeler installeret, her vil det være muligt, at trække antennekabel fra fiberboks til antennefordeler og på den måde muliggøre TV signal i samtlige rum med et antennestik. Antennekabel trækkes til fjernsyn og der laves en kanalsøgning.

Fordelene ved kabel TV: Her er der kun behov for en fjernbetjening, brugervenligt og nemt.

**TV to go:** Ved TV to go foregår alt på en APP. Der er de samme muligheder, som ved IP TV i forhold til, at starte forfra, spole og optage. Ved TV to go skal du, for at få det på fjernsynet, enten have et smart-TV der er kompatibelt med Waoos' APP, et chromecast eller Apple TV, hvor du kan streamer din valgte TV pakke igennem.

Ved de tre ovenstående TV-muligheder gør sig gældende, at du får adgang til Wao Web TV og kan tage din TV pakke med i hele EU.