



MOBILEN I UTLANDET

UNDBIK ONÖDIGA KOSTNADER NÄR DU ÄR UTOMLANDS

Nyttig information till dig som ofta är utomlands i tjänsten och tips på hur du kan hålla roamingkostnaderna nere.

AUTOMATISK HÄMTNING

Många har automatisk hämtning aktiverad på appar som används. Det betyder att appen kontinuerligt letar efter ny information på eget bevåg. Det kan vara linjestatus i Dstnys app, chattar via Messenger eller den värsta boven av alla, automatisk hämtning av mail och kalender. Faktum är att automatisk hämtning av mail är den enskilt största anledningen till att roamingkostnaden skenar iväg för våra kunder.

DEAKTIVERA DATAROAMING REDAN INNAN DU ÅKER

Vi rekommenderar därför dig att deaktivera roaming i mobiltelefonen redan innan du reser iväg. På så sätt kan appar inte leta efter ny information och du undviker därmed oönskad roaming. Eftersom Röst-roaming fortfarande är aktivt kan ni fortfarande ta emot det SMS vi skickar ut med tips om våra olika fastprislösningar för dataroaming. När ni sedan skickat iväg beställningen av dataroamingpaketet och fått bekräftelse via SMS, då är det ok att aktivera dataroaming igen.

ANVÄND WI-FI

Om du reser utanför EU och inte vill köpa till något data-paket kan du alltid välja att enbart surfa via de Wi-Fi som finns tillgängliga på exempelvis hotell eller restauranger. Då kan dataroaming vara fortsatt avstängt under hela resan.

OLIKA ZONER

Priser för roaming runt om i världen är uppdelat i zoner. I EU gäller roam like at home, sedan finns Övriga Europa (länder som ligger i Europa men som inte är med i EU), Världen 1 och Världen 2. Då priser till destinationer i Världen 2 alltid är väldigt dyrt i jämförelse med Övriga Europa och Världen 1 så rekommenderar vi alltid att dataroaming är avstängt när ni befinner er i denna zon. Se vilka länder som tillhör vilken zon på sida 4.

DATAROAMING HANTERAR INTE SAMTAL OCH SMS

Notera att dataroaming endast hanterar data och MMS. Samtal och SMS nyttjar tjänsten röst-roaming/tal-roaming, vilket inte påverkas av att deaktivera dataroaming. Där har ni ett aktivt val att ta emot/ringa samtal eller att skicka sms.

VÅRA FASTPRISPAKET FÖR DATAROAMING

Vi erbjuder två olika typer av fastpris-paket för dataroaming. Du beställer dessa paket genom att maila vår support på följande adress: support@dstny.se.

DYGNSPASS

Denna tjänst aktiveras på ditt abonnemang, tjänsten ligger sedan latent och startar automatiskt varje gång du befinner dig utomlands. Du behöver därför inte beställa den på nytt efter en utlandsvistelse. Priset är mellan 99-169kr/dygn beroende på zon. I de flesta zoner ingår då 1GB men i zon Världen 2 ingår endast 25MB för 169kr. Denna fastpriskostnad hamnar på din faktura nästkommande månad från när du första nyttjade din roaming.

TRAVEL PASS

Denna tjänst kan aktiveras som tidigast 12 månader innan din resa, och vi tar ut kostnaden direkt när produkten aktiveras. Ditt roamingsaldo börjar dock dras först när du nyttjar roamingen i den berörda zonen. Dessa paket är aktiva i max 14 dagar och innehåller 3GB för 499kr, förutom zon Världen 2 där du får nyttja 100MB för 399kr.

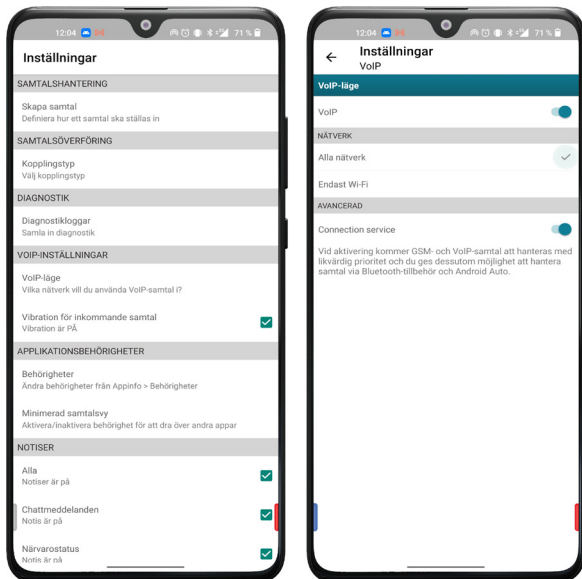
VOIP OCH SAMTAL I UTLANDET

Samtal i utlandet är något som kan skena iväg kostnadsmässigt. Där finns en bra lösning från Dstny som heter VoIP. Detta innebär att samtalet kopplar upp genom datanätet till Dstnys växel och sedan går ut på telenätet. Ni debiteras därför som om ni ringde samtalet från Sverige samt för den data som nyttjas för samtalet.

Vad som behövs är antingen ett datapaket (Dygnspass eller Travelpass), eller en WiFi-uppkoppling. Ni behöver också ha VoIP aktiverat på er som företag, något som kan göras genom Dstnys support. Utöver det ska VoIP vara påslaget i er app, något ni aktiverar under Inställningar i Dstny SE-appen.

Det är viktigt att utgående samtal alltid initieras från appen och inte från mobilens vanliga knappsats/telefonbok. Annars kommer det inte bli ett VoIP-samtal och ni kommer debiteras som ett utlandssamtal.

Ringer ni genom VoIP över Wi-Fi och ringer till ett svenskt nummer blir samtalet som ett vanligt nationellt samtal inom Sverige, och har ni då ett fastprisabonnemang så ingår samtalet. Ringer ni till ett utlandsnummer så blir det som från Sverige till den destination som ni ringer.



Aktivera VoIP i Dstny SE-appen

1. Öppna din Dstny SE-app och gå in under fliken "Inställningar".
2. Väl inne i inställningar ser du "VoIP". Aktivera VoIP genom att dra knappen åt höger.

OBS: För att ringa ett samtal via VoIP behöver samtalet ringas ut från appen. Antingen genom knappsatsen eller genom kontakterna i appen.

FELSÖKNING

PROBLEM MED ATT FÅ TÄCKNING UTOMLANDS?

Om du har problem med att din mobil inte kopplar upp mot en operatör utomlands, prova att aktivera Flygplansläge på din enhet, avvakta 10 sekunder, och sedan deaktivera flygplansläget igen. Då kommer din mobiltelefon automatiskt att söka nät på nytt.

Fungerar inte detta, vänligen kontakta vår support så snart det går, ha gärna information såsom ungefärlig adress där du befinner dig, då detta kommer efterfrågas av dig för att vi ska kunna göra en felanmälan mot operatören i det landet du befinner dig.

JAG KAN INTE ANVÄNDA DATA TROTS ATT JAG HAR NÄTVERK.

I detta fall, dubbelkolla att dataroaming är aktiverad på din mobiltelefon. Utan denna aktiv kan du endast ringa/ta emot samtal samt skicka/ta emot SMS.

Om det fortfarande inte fungerar, men du har varit utomlands tidigare innevarande månad, då kan de vara så att du slagit i ditt roamingtak, vilket enligt EU's regler ska vara 50 euro/månad.

Om du har slagit i ditt roamingtak borde du ha fått ett sms om detta och förslag om att höja ditt tak genom att svara på ett sms. Notera att köp av Respass inte höjer ditt roamingtak utan detta måste göras separat. Detta då roamingtaket är en fraud/bedrägeri-kontroll, och inte en kostnadskontroll likt våra roamingpaket.

Fungerar det fortfarande inte att roama, kontakta vår support så hjälper vi dig att lokalisera felet. Notera att det är väldigt viktigt att vi får vetskap om problemet så snart som möjligt, då det är väldigt svårt för oss att korrigera något och/eller felanmäla till operatören i utlandet i efterhand, utan detta ska helst göras medans ni befinner er i landet.

DSTNY SUPPORT

E-post: support@dstny.se | Tel: 010-410 50 50



ZONINDELNING

ZON ÖVRIGA EUROPA

Dessa länder inkluderar: Albanien, Färöarna, Grönland, Monaco, Montenegro, Schweiz, Serbien, Storbritannien

ZON VÄRLDEN 1

Dessa länder inkluderar: Andorra, Argentina, Australien, Bangladesh, Brasilien, Burma/Myanmar, Chile, Colombia, Cypern (norra), Egypten, Guernsey, Hongkong, Indien, Isle of Man, Israel, Japan, Jersey, Kanada, Kap Verde, Kina, Makedonien, Malaysia, Mexico, Nya Zeeland, Pakistan, Ryssland, Singapore, Sydafrika, Sydkorea, Taiwan, Thailand, Turkiet, Ukraina, USA, Vitryssland

ZON VÄRLDEN 2

Dessa länder inkluderar: Afghanistan, Algeriet, Angola, Anguilla, Antigua och Barbuda, Armenien, Aruba, Azerbajjan, Bahamas, Bahrain, Barbados, Bermuda, Bhutan, Bolivia, Bosnien – Hercegovina, Botswana, Brunei, Burkina Faso, Burundi, Caymanöarna, Centralafrikanska republiken, Costa Rica, Curacao och Bonaire, Dominica, Dominikanska republiken, Ecuador, El Salvador, Elfenbenskusten, Etiopien, Fiji, Filippinerna, Förenade Arabemiraten, Gabon, Gambia, Georgien, Ghana, Grenada, Guatemala, Guinea Bissau, Guyana, Haiti, Honduras, Indonesien, Irak, Iran, Jamaica, Jordanien, Jungfruöarna (Amerikanska), Jungfruöarna (Brittiska), Kambodja, Kamerun, Kazakhstan, Kenya, Kirgizistan, Kongo-Brazzaville, Kongo-Kinshasa, Kosovo, Kuba, Kuwait, Lesotho, Libanon, Liberia, Macao, Madagaskar, Malawi, Mali, Marocko, Mauritien, Mauritius, Mocambique, Moldavien, Mongoliet, Montserrat, Nederländska Antillerna, Nepal, Nicaragua, Niger, Nigeria, Oman, Palestina, Panama, Papua, Nya Guinea, Paraguay, Peru, Puerto Rico, Qatar, Rwanda, Samoa, Saudiarabien, Senegal, Seychellerna, Sierra Leone, Somalia, Sri Lanka, St Barthelemy, St Kitts och Nevis, St Lucia, St Martin, St Vincent och Grenadines, Sudan, Surinam, Swaziland, Sydsudan, Tadzjikistan, Tanzania, Tchad, Tonga, Trinidad och Tobago, Tunisien, Turcs & Caicos, Turkmenistan, Uganda, Uruguay, Uzbekistan, Vanutau, Venezuela, Vietnam, Zambia, Zimbabwe

