

## Valopiuhan yhteystiedot

Valopiuhan palveluaika on arkisin ma-pe klo 8–16. Muuna aikana voit jättää vastaajaan viestin tai lähettää tekstiviestin tai sähköpostia. Viestit käsitellään heti arkipäivänä (seuraa lomatiedotteita sivuiltamme).

### Laite- ja liittymätilaukset, liittymämuutokset

Palveluvastaava puh. 040 7070 998

### Osuuskunnalta ostettujen laitteiden häiriöt ja toimintaviat, kaapeliverkon vauriot

Vikailmoitusnumero puh. 040 163 7074

**Käyntiosoite:** Kinnulantie 1, 82300 Rääkkylä  
(kunnantalo avoinna arkisin klo 9-15, varmista paikallaolo)

sähköposti: [info@valopiuha.fi](mailto:info@valopiuha.fi)

Seuraavissa asioissa kannattaa ottaa yhteyttä suoraan palveluntuottaja Kaisanettiin:

#### Laskutus, tv-palvelun tunnukset

##### Maksuton asiakaspalvelu

0800 391 234, ma-pe klo 8-17

[asiakaspalvelu@kaisanet.fi](mailto:asiakaspalvelu@kaisanet.fi)

#### Tv-palvelun ohjelmisto-ongelmat

##### Kaisa Helppari

0600 39 59 69 (1,35 €/min + pvm/mpm)

Avoinna: ma-pe klo 8-17

#### Nettiliittymän- ja tv-palvelun häiriöt

##### Vika- ja häiriöilmoitukset

0800 391 000

[asiakastuki@kaisanet.fi](mailto:asiakastuki@kaisanet.fi)

Käyttövalvomo palvelee vuoden

jokaisena päivänä ympäri vuorokauden

## Tukihenkilöpalvelut

Osuuskunta on sopinut yhteistyöstä alla mainittujen henkilöiden kanssa. He käyvät tarvittaessa asiakkaan luona, mikäli asiakas tarvitsee apua omien laitteiden tai niiden asetuksien kanssa.

Markku Hirvonen

040 507 0785

[markku.hirvonen@iwn.fi](mailto:markku.hirvonen@iwn.fi)

Rääkkylä

Tapani Ihalainen

040 503 4404

[tapani.ihalainen1@saunalahti.fi](mailto:tapani.ihalainen1@saunalahti.fi)

Oravisalo, Varpasalo

Petri Timonen

045 675 0886

[timonen.petri@gmail.com](mailto:timonen.petri@gmail.com)

Nieminen

## Kuukausihuoltokatkot

Liittymässä on palveluoperaattoreiden yleisesti käytössä oleva huoltokatko joka kuukauden toisena tiistain ja keskiviikon välisenä yönä klo 00:00 - 06:00. Huoltotöissä tehdään runkoverkon ylläpito- ja huoltotöitä, jotka saattavat aiheuttaa katkoksia IPTV- ja internetpalveluissa. Toivomme, että huoltokatosta aiheutuu mahdollisimman vähän häiriöitä. Ellei huoltokatkon jälkeen netti tai tv- palvelu toimi, kannattaa ensimmäisenä käyttää laitteet virrattomana ja käynnistää uudelleen.

## Vältä vauriot kaivutöissä

Kun olet suunnittelemassa tai tekemässä esim. kaivuu-, maansiirto-, pengerrys- tai metsätöitä, selvitä aina mahdollisten telekaapeleiden sijainti. Kaivuja ei saa tehdä kuidun läheisyydessä pelkkien karttojen perusteella vaan on tilattava näyttö. Valokaapelin sijaintitieto-/karttapalvelu on arkisin maksuton kaivutyön suorittajalle. Kaapelinäyttö, joka on sovittu vähintään kolme (3) työpäivää ennen tarvetta, on maksuton. Nopeammalla aikataululla ja viikonloppuisin tarvittavissa näytöissä noudatetaan hinnaston mukaista lisähinnoittelua. Maksuton näyttöpalvelu ei koske asiakkaan oman tontin- tai piha-alueita. Näyttö on kuitenkin edullinen ja kannattaa tilata, myös omalla tontilla tehtävien kaivutöiden helpottamiseksi ja kaapelivaurioiden välttämiseksi. Samalla kannattaa myös merkkauttaa tontilla olevat mahdolliset muut (sähkö- ja tele) kaapelit.

Tutustu tarkemmin kaivutyöhjeisiin [valopiuha.fi](http://valopiuha.fi)

## Näytön tilaukset, tuki- ja johtoselvitykset

puh. 0800 133 544 arkisin klo 7-17

**Tutustu myös Valokuidullisen kiinteistön myynti- ja oston tilanteeseen sivuillamme!**