



# Kom i gang med Trådløst Bredbånd fra NextGenTel

# Velkommen som bredbåndskunde

NextGenTel har levert telekomtjenester i over 20 år og vi har vært med på en rivende utvikling. Gjennom årene har vi fått lang erfaring med å levere en trygg og stabil tjeneste slik at du som kunde blir fornøyd. Med denne brosjyren får du oversikt og innsikt i leveranseperioden.

Dersom du trenger hjelp eller har spørsmål, er vi alltid glade for å kunne hjelpe deg.

Velkommen som kunde hos NextGenTel!



Last ned appen **MinSide** på Google Play eller i App Store.

# Fra bestilling til installasjon

1

## Bestillingen din registreres

Snart får du tilgang til vår kundeapp der du kan følge hele bredbåndsleveransen.

1 time

2

## Bestillingen behandles

Du mottar ordrebekreftelsen på epost, der du også finner angrerettskjema og vilkår. Angrefristen gjelder de første 14 dagene etter bestilling.

1 dag

3

## Sjekker kapasiteten

Vi skal nå undersøke om det er ledig kapasitet i ditt område og reserverer kapasiteten til deg.

1 dag

4

## Montør tar kontakt

Vårt montørselskap Inselo tar snart kontakt for å avtale tidspunkt for montering. Du mottar utstyret i forkant av avtalt tidspunkt med montør.

ca. 1-2 uker

5

## Montering av utendørsantennen

Montør installerer til avtalt tid. Montøren fester utendørsantennen der hvor signalet er sterkest, kobler denne til ruterer inne i boligen din og sørger for at alt fungerer.

2 timer

6

## Du er på nett

La surfingene begynne! Du kan fremdeles bruke din gamle ruter og nettverksutstyr hvis du ønsker.

# Informasjon før installasjon

Først og fremst er det fint om du ikke pakker ut antennen når denne er hentet på Posten - det tar montøren seg av.

Ønsker du å vite hvilken husvegg antennen vil bli montert på, ser du en oversikt over nærmeste basestasjoner på [finnsenderen.no](http://finnsenderen.no).

Vi står for en standard montering av antennen som inkluderer feste av utendørsantenne på vegg vendt mot basestasjon, kabelstrekking inntil 10 meter, flytting av ruter til installasjonspunkt innvendig (krever strøm) og test av løsningen. Dersom montøren får en kjørelengde på over 50 km vil det bli fakturert et kjøretillegg.

Standard montering forutsetter også at det ikke foreligger noen spesielle krav til føring av kabler i vegger. Dersom det er tilfelle er det ditt ansvar at føringsveier er klare når installasjonen skal gjøres. Eksempler på hus med spesielle krav er passive hus (TEK 10 og TEK 17) og vernede hus.

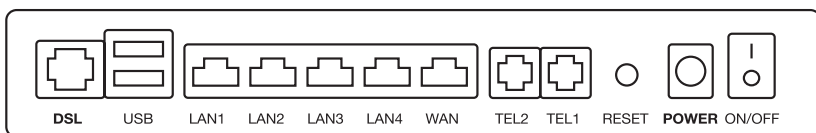
Dersom du ønsker at ruterer inne i huset skal plasseres et annet sted enn der utendørsantennen må plasseres, er det mulig å avtale dette direkte med montøren. Dette er utenfor det vi anser å være en standard montering og vil medføre en ekstra kostnad.



**OBS!** Etter oppakning av utendørsantennen, er det viktig at den ikke er avslått i lenger enn 24 timer siden utstyret kan ta skade av kondens.

# Oppkoblingsveiledning

Dersom du får tilsendt en ruter fra oss, kan du følge denne veiledningen. Utstyret ankommer nærmeste postkontor og du vil bli oppdatert på appen, SMS og e-post med sporingsinformasjon. Oppkoblingen er veldig enkel.



## 1. Koble ruter til utendørsantennen

Kabelen som kommer fra utendørsantennen skal kobles direkte inn i rødt uttak merket «WAN» på ruterens.



## 2. Koble til strøm

Svart strømkabel kobles inn i «Power»-inngangen og til strømuttaket. Du er nå ferdig med oppkoblingen.

Når montør har installert og aktivert SIM-kortet til utendørsantennen, er du på nett.



## 3. Tilkobling av andre enheter

De gule nettverksinngangene bruker du dersom du ønsker å koble til enheter med kabel. Dersom du har TV fra oss, skal du benytte en av disse inngangene.

# Nyttig informasjon



## Montørselskapet Inselo

Det er vår samarbeidspartner Inselo som utfører installasjonen av utendørsantennen og sørger for at tilkoblingen virker. All dialog rundt selve installasjon føres direkte med Inselo.



## Installasjonsdato

Når du bestiller, ordner vi med raskest mulig oppkoblingsdato. Vårt montørselskap Inselo tar snart kontakt for å avtale tidspunkt for montering. Normal leveringstid er 2-3 uker fra bestillingstidspunktet.



## TV-abonnement

Dersom du har bestilt TV, vil TV-kontoen bli aktivert samtidig som internettet blir koblet opp. Viktig at TV-dekoderen kobles direkte til en av de gule portene bakpå ruterens ved førstegangsoppkobling.



## Juridisk eier

Vi tar personvernet ditt på alvor. Du som er eier av abonnementet er den eneste som kan få innsyn, eller gjøre endringer på abonnementet - med mindre noe annet er avtalt.



## 2 terabyte data

Med så mye som 2 terabyte til rådighet hver måned har du tilnærmet ubegrenset mengde data. Dette er nok til at du uavbrutt kan se film, høre på musikk og spille spill - uten at du går tom for data. 2TB tilsvarer ca. 83 døgn med strømming av videoer i HD-kvalitet.



### **Fakturering**

Fakturering starter ikke før installasjonen er ferdig. Første faktura kommer normalt sett rett etter installering og gjelder for ca. 2 måneder. Merk derfor at den første fakturaen vil være høyere enn normalt.



### **Installasjonen**

På installasjonsdagen installerer montøren fra Inselo utendørsantennen for best mulig signal til nærmeste sender fra Telia. Montøren kobler til ruterer inne i boligen din og sørger for at alt virker og du er på nett.



### **Utendørsantennen**

Den mest brukte utendørsantennen vår er moderne og takler høye hastigheter. Den kan festes på både stolper og vegg. Det er montøren fra Inselo som avgjør hvor denne må plasseres for å få best mulig signal.



### **Spesielle krav til montering**

Standard montering forutsetter at det ikke foreligger noen spesielle krav til føring av kabler eller at det er behov for f.eks. lift for å montere antennen. Dersom det er tilfelle, er det ditt ansvar at føringsveier er klare når installasjonen skal gjøres. Dette kan diskuteres med montørselskapet Inselo før installasjon. Eksempler på hus med spesielle krav er passive hus (TEK 10 og TEK 17) og vernede hus.



### **Ingen nettforbindelse**

Dersom du ikke har internettforbindelse kan det hjelpe å skru ruterer av og på igjen. Hvis ikke det hjelper, kan du forsøke å nullstille ruterer ved hjelp av en spiss gjenstand i hullet merket *reset* og holde inne i ca. 10 sekunder. Fremdeles ikke på nett? Se driftsmeldinger på [nextgentel.no](http://nextgentel.no), eller i MinSide-appen.

# Ofte stilte spørsmål

## **Når får jeg installasjonsdatoen?**

Etter at vi har bestilt montør, vil vårt montørselskap Inselo ta direkte kontakt med deg for å avtale et tidspunkt som passer for installasjon. Normal leveringstid er 2-3 uker, men vær oppmerksom på at leveringstiden kan variere etter pågangen hos montørselskapet vårt.

## **Jeg har ikke mottatt ordrebekreftelsen?**

Ordrebekreftelsen sendes normalt sett samme dag du har bestilt, men det kan variere litt. Dersom du ikke har hørt noe fra oss 3 dager etter bestilling bør du gi oss en lyd.

## **Hvorfor trenger jeg en utendørsantenne?**

Trådløst Bredbånd kan erstatte tradisjonelt internett over f.eks. kobber, coax og fiber, men for å sikre en stabil linje og høy hastighet trenger du en utendørsantenne.

## **Kan jeg velge hvor utendørsantennen blir montert?**

Dessverre. Antennen må plasseres på den veggen der det er best signal til nærmeste basestasjon for å sikre en stabil tjeneste.

## **Hva er inkludert i etableringsprisen?**

Utendørsantennen er inkludert i etableringskostnaden. Denne inkluderer også selve monteringen, men det forutsetter naturligvis at det ikke foreligger noen spesielle krav til føring av kabler i vegger. Dersom det er tilfelle er det ditt ansvar at føringsveier er klare når installasjonen skal gjøres.

## **Må jeg forberede noe før montering?**

Dersom det foreligger krav til føringer av kabler gjennom vegg, må dette være tilrettelagt før montøren vår kommer. Dette kan f.eks. være tilfelle ved passive hus (TEK10 og TEK17) eller dersom huset er vernet. I noen tilfeller vil det også være behov for lift dersom veggen som antennen må festes på er utilgjengelig, og dette er ikke inkludert i en standard montering. Det kan avklares i samtale med montørselskapet Inselo.



### **Hvem gjennomfører monteringen? / Hvem er Inselo?**

Det er vår samarbeidspartner Inselo som gjennomfører installasjonen. Merk at all dialog om selve monteringen føres med dem, slik at vi forhindrer misforståelser.

### **Jeg er usikker på hvordan utstyret skal kobles til, hvordan løser jeg det?**

Etter at montør har montert utendørsantennen, vil montør trekke en kabel fra antennen og inn i boligen. Her vil montør koble til ruterens og sørge for at alt fungerer.

### **Hva om jeg ønsker at ruterens skal kobles opp et annet sted i boligen?**

Dersom du ønsker at ruterens inne i huset skal plasseres et annet sted enn der utendørsantennen må plasseres, er det mulig å avtale dette direkte med montøren. Dette er utenfor det vi anser å være en standard montering og vil medføre en ekstra kostnad.

### **Jeg kommer ikke på nett via ruterens, hva gjør jeg?**

Hvis nettet ikke virker via ruterens, er det lurt å først teste en tilkobling med kablet som er direkte koblet i antennen. Dersom du da kommer på nett tyder dette på en feil på ruterens. Dersom du ikke kommer på nett når du er tilkoblet direkte til antennen kan det være problemer med enten antennen eller senderen i ditt område.

### **Hvordan får jeg tilgang til MinSide?**

For å logge inn trenger du mobilnummeret ditt, som er kontaktnummeret du har registrert hos oss. Ved førstegangs aktivering velger du registrer deg nå. Har du glemt passordet ditt, velger du glemt passord.

### **Hvordan kobler jeg til wifi?**

Hvis du har en ruter fra NextGenTel, vil det stå en del informasjon på undersiden/baksiden av ruterens, . Her vil navnet på nettverket ditt stå, det vil hete «SSID» eller «network name». Starter på «NextGenTel\_XXXX». Passordet vil være i nærheten og det vil stå «wifi key» foran passordet. Her må du huske å skille mellom store og små bokstaver.

### **Internettet er koblet opp og fungerer, men jeg får ikke inn TV-signalet!**

TV-abonnementet aktiveres samme dag som internettet blir installert. Det er viktig at du kobler TV-dekoderen direkte til en av de gule portene bakpå ruterens ved førstegangsoppkobling slik at den får installert seg på korrekt måte.

# Ofte stilte spørsmål

## **Jeg får ikke hastigheten jeg skal ha**

Når man er tilkoblet trådløst til ruterer, kan det være mange faktorer som påvirker hastigheten som f.eks. andre tilkoblede enheter. Hvis du får lave hastighetsmålinger, er det derfor viktig at du prøver å koble en PC direkte til ruterer med kabel og gjennomfører en ny test. Da kan vi finne ut om problemet kan være på selve bredbåndet eller på det trådløse nettet.

## **Når kommer første faktura?**

Fakturering starter når installasjonen er ferdig, og første faktura sendes normalt sett ut rett etter installasjon. Denne gjelder fra tjenesten ble installert, og en måned frem i tid fra forfall. Fakturabeløpet vil derfor være høyere enn de ordinære månedlige fakturaene du får senere. Du kan velge mellom betalingsperiodene 1, 3, 6 og 12 måneder.

## **Hva er ruterleie?**

Ruterleien dekker kostnadene vi har for ruterer, både til innkjøp, videreutvikling av programvare og support. Om du ønsker det kan du benytte en egen ruter, men om du ønsker å styre ruterer via MinSide må det være en ruter fra NextGenTel.

## **Kan jeg få en betalingsutsettelse?**

Ja, du kan få opptil fire betalingsutsettelser i løpet av et år. Betalingsutsettelser er gratis og du trenger naturligvis ikke oppgi en grunn for å få dette. Vi kan dessverre ikke gi betalingsutsettelse dersom du tar kontakt etter forfall. Send en henvendelse til fakturaavdelingen på MinSide senest fem dager før forfall dersom du ønsker å be om betalingsutsettelse.

## **Kan jeg flytte abonnementet?**

Ja, du kan flytte abonnementet ditt til ny adresse såfremt vi leverer dit. Vi leverer til de fleste boliger, og du bør ta kontakt minst fire uker i forkant. Vær oppmerksom på at det i høysesong kan ta noe lenger tid - ta gjerne kontakt så snart du vet flyttedatoen.

## **Når gjelder angreretten?**

Angreretten for tjenester gjelder 14 dager fra bestilling og det ligger vedlagt angrerettskjema i ordrebekreftelsen sendt per epost. Angrerettskjemaet forklarer dette nærmere.

# MinSide

Med **MinSide** får du oversikt og kontroll over abonnementet hos oss. Her vil du også kunne følge leveransen av tjenesten din.

- Følg leveransen av nye tjenester
- Full oversikt over kundeforholdet
- Full oversikt over fakturaer og betal med Vipps
- Gjør endringer på abonnementet
- Gjør tekniske justeringer
- Optimaliser det trådløse hjemmenettverket
- Wifi-verktøy
- Dialog med Kundeservice
- Varsling om nedetid og annet som påvirker tjenesten din

**MinSide** er tilgjengelig på web eller som app som lastes ned på enten Google Play eller i App Store.



Takk for at  
du valgte oss.

Lurer du fremdeles på noe?  
Du finner kontaktinformasjon på  
[www.nextgentel.no/privat/kundeservice](http://www.nextgentel.no/privat/kundeservice)

Vi gleder oss til å levere våre tjenester til deg!



nextgentel.no

 **NextGenTel**