



# Kom i gang med fiber fra NextGenTel

# Velkommen som bredbåndskunde

NextGenTel har levert telekom tjenester i snart 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 **NextGenTel** på  
Google Play eller i App Store.

# Fra bestilling til installasjon

1

## Bestillingen din registreres og kredittsjekk

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

1-2 dager

2

## Bestillingen behandles

Du mottar ordrebekreftelsen på e-post, der du også finner angrerettsskjema og vilkår. Dersom vi mangler informasjon vil du bli varslet om dette per e-post og SMS.

Angrefristen gjelder de første 14 dagene etter bestilling.

14 dager

3

## Leveringsdato

Vi får bekreftet leveringsdato fra netteieren. Denne kan skyves frem i tid dersom det ikke passer for deg.

1-5 uker

4

## Utstyr på vei

Vi sørger for at du får tilsendt nødvendig utstyr før installasjon. Sporing sendes via appen. Utstyret blir sendt til nærmeste postkontor og må hentes innen 14 dager før den returneres til oss.

ca. 1 uke

5

## Installasjon

Montør installerer bredbåndet og utstyret kan kobles opp. Du trenger i utgangspunktet ikke å være hjemme på installasjonsdatoen. Dersom en montør likevel må hjem til deg, blir du kontaktet i forveien for å avtale et tidspunkt. Du mottar en e-post når alt er ferdig og klart til bruk.

24 timer

6

## Andre tjenester

Innen 24 timer vil du også få levert andre tjenester som TV, dersom du har bestilt dette.

## Veiledning før installasjon

Når du har fiber installert i boligen, vil du ikke ha et vanlig telefon- eller nettverksuttak, men en egen fiberboks (Media Converter). Denne boksen tar inn fibersignalet og omgjør dette til et internettsignal.

Vi har en del ulike fiberbokser, men alle har samme lys som indikerer statusen på linjen og kontakt med ruterens.

**Strømlampen** (EQPT eller Power): viser at fiberboksen får strøm og er tilkoblet med korrekt strømforsyning.

**Linjelampen** (PON eller WAN): viser om fiberboksen har kontakt med sentralen på utsiden. Dersom denne ikke lyser, kan det tyde på brudd på fiberkabelen et sted mellom sentralen og fiberboksen.

**Ruterlampen** (LAN1 eller DATA1): viser om fiberboksen får kontakt med ruterens eller annet utstyr som kobles direkte inn på LAN-inngangen på fiberboksen.

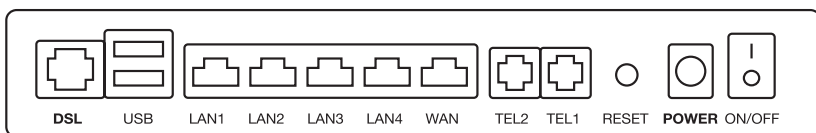
Fiberboksen har som oftest andre lamper også, men disse vil ikke ha betydning for deg. Fiberboksen har normalt 3 ledninger tilkoblet: strømkabel, fiberoptisk kabel og nettverkskabel (LAN).



**OBS!** Pass godt på den fiberoptiske kabelen, denne kan bli skadet dersom den får seg en bøy eller knekk, og du kan risikere å miste internett.

# Oppkoblingsveiledning

Du får tilsendt en ruter fra oss, slik at du får den før installasjonsdatoen. Ruterer ankommer nærmeste postkontor og du vil bli oppdatert på appen, SMS og e-post med sporinginformasjon. Oppkoblingen er veldig enkel.



## 1. Koble til nettverkskabel

Denne kabelen er som regel rød, men kan også være gul. Den kobles direkte inn i rødt uttak merket «WAN» på ruterer og i inngangen merket «LAN» eller «DATA1» på fiberboksen.



## 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 signalet inn til boligen din, 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



## **Installasjonsdato**

Når du bestiller, ordner vi med raskest mulig oppkoblingsdato. Ta kontakt med oss dersom datoen ikke passer, så kan vi undersøke om det er mulig å utsette den. Normal leveringstid er 4-10 uker fra bestillingstidspunktet.



## **Bolignummer**

Dersom du bor i en leilighet, trenger vi bolignummeret ditt for å kunne fullføre bestillingen. Det kan stå i dørkarmen til ytterdøren, eller i kontrakten din. Du vil etterhvert motta en SMS dersom vi mangler dette.



## **TV-abonnement**

Dersom du har bestilt TV, vil ikke TV-kontoen bli aktivert før du mottar e-post om at tjenesten er klar til bruk. Det kan ta inntil 24 timer etter selve bredbåndsinstallasjonen før TV-tjenesten er aktivert.



## **Juridisk eier**

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



## **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.



### **Montør**

På installasjonsdagen kobler montør linjen fra sentralen til boligen. Hvis montør må hjem til deg tar han kontakt med deg i forkant for å avtale et besøk.



### **Fiberboks**

Med fiber har du ikke et vanlig vegguttak, men en fiberboks. Dersom du har hatt fiber tidligere vil du nok ha en slik allerede, hvis ikke får du denne som en del av installasjonen.



### **Ingen nettforbindelse**

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



### **Høy svartid**

En svartid/ping på 1-30 ms er helt normalt, og det skal godt gjøres å merke noe særlig til den om du kun surfer på nettet. Dersom du, eller noen andre i boligen spiller på nett kan spillopplevelsen fort reduseres ved en høy svartid. Dette kan f.eks. skyldes opplasting av filer, nedlasting av filer, for mange enheter og synkronisering av skytjenester.



### **Lyn og torden**

Som alt annet elektronisk utstyr kan det være viktig å trekke ut strømkabelen fra ruterens under lyn- og tordenvær. Husk at du bærer ansvaret dersom ruterens blir ødelagt som følge av lynnedslag.

# Ofte stilte spørsmål

## **Kan jeg fremskynde installasjonsdatoen?**

Nei, det er dessverre ikke mulig. Vi bestiller tidligst mulig installasjonsdato hos ditt lokale montørselskap. Normal leveringstid er 4-10 uker. Leveringstiden varierer etter pågangen hos montørselskapet.

## **Når gjelder angre retten?**

Angre retten for tjenester gjelder 14 dager fra bestilling og det ligger vedlagt angre rettskjema i ordrebekreftelsen sendt per e-post. Angre rettskjemaet forklarer dette nærmere.

## **Hvorfor må jeg vente på installasjon?**

Vi skulle gjerne koblet deg opp med en gang, men det er en del som må ordnes i forkant av at du kommer på nett. Hele prosessen tar vanligvis 4-10 uker, avhengig av hvor mye som må klargjøres før fiberlinjen er klar til bruk.

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

Ordrebekreftelsen sendes normalt sett ut inntil to dager etter du har bestilt, men det kan variere litt. Har du ikke hørt noe ifra oss etter en uke bør du gi oss en lyd.

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

TV-abonnementet kobles normalt sett opp inntil en virkedag etter internettet. Så snart du får en e-post eller SMS om at abonnementet er aktivt skal det fungere. Vi starter naturligvis ikke faktureringen før TV-signalet er på plass.

## **Jeg har koblet opp ruterer på installasjonsdatoen og har fortsatt ikke internett!**

Montør vil koble på linjen din i løpet av arbeidsdagen som er mellom 08 og 16. Om du ikke har mottatt melding om at tjenesten er klar, kan det være at montør fortsatt jobber med saken. Sjekk at kobling er gjort riktig i henhold til oppkoblingsveiledningen (side 5). Fortsatt ikke på nett? Gi oss beskjed så fikser vi.



### **Jeg finner ikke fiberboksen**

Boksen vi leverer fibersignalet via, skal ha en del lamper på seg som gjør at du kan kjenne den igjen. Se *Veiledning før installasjon* for mer informasjon (side 4).

### **Fiberboksen min er plassert ugunstig og jeg ønsker å flytte den**

Det er fullt mulig, men dessverre er det ikke en kostnad vi dekker. For at du skal unngå problemer, anbefaler vi at du tar kontakt med din lokale montør. Merk at fiberboksen er Telenors eiendom.

### **Kan jeg få tilsendt ruterer med en gang?**

Nei, systemet styrer ruterutsendelsen automatisk og det vil sikre at du får utstyret før installasjonsdatoen.

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

På undersiden/baksiden av ruterer, står en del informasjon. 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.

### **Jeg har glemt passordet til MinSide**

Dersom du har glemt passordet benytter du enkelt «glemt passord» der du logger på MinSide og oppgir deretter e-postadressen din. Du vil få en e-post med en link til å opprette et nytt passord.

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

Hvis nettet ikke virker via ruterer, er det lurt å først teste en tilkobling med kabel direkte i fiberboksen. Dersom du da kommer på nett tyder dette på en feil på ruterer. Dersom du ikke kommer på nett når du er tilkoblet fiberboksen kan det være problemer med selve fiberboksen eller linjen inn.

### **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.

# Ofte stilte spørsmål

## **Hva er ruterleie?**

Ruterleien dekker kostnadene vi har for ruterens, både til innkjøp, videreutvikling av programvare og support.

Om du ønsker det kan du benytte en egen ruter, men du må ha vår ruter tilgjengelig til et eventuelt feilsøk og ruterleien kan ikke fjernes.

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

Ja, du kan få opptil fire betalingsutsettelse i løpet av et år. Betalingsutsettelse er gratis og du trenger naturligvis ikke oppgi en grunn for å få dette. Vi gir dessverre ikke betalingsutsettelse dersom du tar kontakt etter forfall.

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

Når man er tilkoblet trådløst til ruterens, 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 fiberboksen med kabel og gjennomfører en ny test. Da kan vi finne ut om problemet kan være på selve linjen inn eller på det trådløse nettet.

## **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. Fiberboksen følger boligen, og må stå igjen når du flytter.

# MinSide App

Med appen **NextGenTel** 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
- Betal fakturaene direkte med Vipps
- Gjør endringer på abonnementet
- Gjør tekniske justeringer
- Optimaliser det trådløse hjemmenettverket
- Dialog med Kundeservice
- Varsling om nedetid og annet som påvirker tjenesten din

Last ned appen **NextGenTel** på 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)

Du kan også nå oss på telefonnr. 21 49 55 89

Vi gleder oss til å levere våre tjenester til deg!



nextgentel.no

 **NextGenTel**