



Kom i gang med bredbånd
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



1-2 dager

1. Bestillingen din registreres og du kredittsjekkes.

Du blir registrert i kundesystemet vårt og får tilgang til appen **NextGenTel**. I appen kan du følge leveransen.



ca. 14 dager

2. Vi starter arbeidet med bredbåndslleveransen og du mottar ordrebekreftelsen på e-post.

Vedlagt i ordrebekreftelsen ligger angrerettsskjema og vilkår. Dersom vi mangler informasjon vil du bli varslet om dette per e-post og SMS.



1-2 dager

3. Vi får bekreftet tidligst mulige installasjons-dato hos netteier.

Dersom dato ikke passer kan du utsette oppkoblingen. Vi kan dessverre ikke fremskynde installasjonsdatoen.



6-10 dager

4. Du får tilsendt utstyret. Spøringsinformasjon deles på appen, e-post og SMS.

Utstyret blir sendt til nærmeste postkontor og må hentes innen 14 dager før den returneres til oss.



5. Montør installerer bredbåndet og utstyret kan kobles opp. Du mottar en e-post når alt er ferdig og klart til bruk.

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.

Uttaksveiledning

For at du skal få levert internett til din bolig, må du ha et kompatibelt uttak i veggen. Dette kan variere fra bolig til bolig. Teknologien vi benytter krever et telefon/DSL-uttak. Vi kan levere på to typer uttak:



Telefon/DSL-uttak

Slik ser et vanlig telefonuttak ut. Dersom du har et lignende, men litt bredere uttak, går det også fint.



3 punkts-uttak

Noen har et litt eldre uttak som ser slik ut, men vi kan levere som normalt til dette uttaket også.

PS: Dersom du har et slikt uttak, trenger du en overgang som ofte kalles «Telefonplugg». Det kan kjøpes på flere elektronikkbutikker.

Det kan være at du har et annet uttak som vi ikke leverer på. Dersom du ikke har riktig uttak eller mangler dette, vennligst gi oss beskjed i god tid før installasjonen.

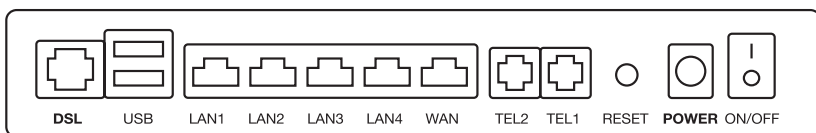


OBS! Vi kan ikke levere på Coax-uttak

Vi leverer ikke over denne teknologien. Dersom du kun har dette, må du ta kontakt med oss slik at vi kan bestille en montør hjem til deg.

Oppkoblingsveiledning

Du får tilsendt en ruter fra oss, slik at du får den før installasjonsdatoen. Ruteran kommer 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 ofte grønn eller grå, kobles direkte inn i «DSL»-uttaket på ruteran og i vegguttaket.



2. Koble til strøm

Sort 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.



OBS! Har du analog fasttelefon?

Du trenger å bruke splitter dersom du har en analog fasttelefon som benytter det samme uttaket som ruteran. Med en splitter kan du dele uttaket mellom telefonen og ruteran.

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 4-6 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.



Uttak

Ta kontakt med oss dersom du enten mangler et uttak eller det ikke er riktig type.



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, eller i appen.



Høy svartid

En svartid/ping på 30-70ms 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

Selv om du har god jording kan ruterens fort ryke som følge av overspenning via telefonuttaket i lyn- og tordenvær. Det er viktig å dra ut både strømledningen og nettverkskabelen. 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 4-6 uker. Leveringstiden varierer etter pågangen hos montørselskapet.

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.

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 gir dessverre ikke betalingsutsettelse dersom du tar kontakt etter forfall.

Når gjelder angreretten?

Angreretten for tjenester gjelder 14 dager fra bestilling og det ligger vedlagt angrerettsskjema i ordrebekreftelsen sendt per e-post. Angrerettsskjemaet forklarer dette nærmere.

Hvorfor er det et etableringsgebyr?

Det koster mye å få koblet opp og aktivert en bredbåndslinje. Etableringsgebyret dekker en del av kostnadene ved å reservere og koble opp linjen du benytter.

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 4-6 uker. Leveringstiden er standard for alle bredbåndsleverandører over kobberlinje.

Hva er linjeleie?

De fleste som benytter det norske telenettet må betale en avgift for drift og vedlikehold av telenettet. Dersom du ikke har fasttelefon og bruker telefonlinjen til bredbånd, betales linjeleien som et tillegg til abonnementsavgiften for bredbånd.

Jeg har ikke et telefonuttak hjemme for oppkobling av ruter, hva gjør jeg?

Du bør alltid dobbeltsjekke i alle rom om du finner et uttak. Det kan f.eks. være skjult bak sofaen eller et skap. Hvis du ikke kan finne et uttak, vennligst gi oss beskjed slik at vi kan videreformidle dette til en montør.

Hva er ruterleie?

Ruterleien dekker kostnadene vi har for ruter, 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.

Jeg har ikke mottatt ordrebekreftelsen?

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

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 lengre tid - ta gjerne kontakt så snart du vet flyttedatoen.

Ofte stilte spørsmål

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.

Kan jeg få tilsendt ruterens med en gang?

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

Jeg har koblet opp ruterens 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. Fortsatt ikke på nett? Gi oss beskjed så fikser vi.

Hvordan kobler jeg til wifi?

På undersiden/baksiden av ruterens, 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.

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

Vi gleder oss til å levere våre tjenester til deg!



nextgentel.no

 **NextGenTel**