

QUESTIONS & ANSWERS

Neostrada tp

1. Co to jest neostrada tp?

Neostrada tp to usługa stałego dostępu do Internetu. Usługa wykorzystuje łącze telefoniczne pozwalające na jednoczesne korzystanie z dostępu do Internetu i prowadzenie rozmów telefonicznych, nie powodując zmniejszenia szybkości transmisji. Dzięki technologii ADSL dostęp do Internetu odbywa się z szybkością dużo wyższą, niż ma to miejsce w przypadku dostępu wydzwanianego przez modem analogowy. Obecnie usługa neostrada tp jest oferowana w następujących opcjach: 128, 256, 512, 1024, 2048 i 6144.

2. Jakie parametry techniczne ma usługa neostrada tp?

Usługa oparta jest na technologii ADSL (asymetria przekazu, zróżnicowanie prędkości łącza w zależności od kierunku transmisji).

Obecnie usługa neostrada tp występuje w kilku opcjach, zróżnicowanych pod względem szybkości transmisji:

- 1) neostrada tp opcja 128, z maksymalną szybkością transmisji do/od komputera Klienta do 128/64, wyrażoną w kb/s; limit transferu: 7 GB (w jednym okresie rozliczeniowym),
- 2) neostrada tp opcja 256, z maksymalną szybkością transmisji do/od komputera Klienta do 256/128, wyrażoną w kb/s; limit transferu: 7 GB (w jednym okresie rozliczeniowym),
- 3) neostrada tp opcja 512, z maksymalną szybkością transmisji do/od komputera Klienta do 512/128, wyrażoną w kb/s; limit transferu: 15 GB (w jednym okresie rozliczeniowym),
- 4) neostrada tp opcja 1024, z maksymalną szybkością transmisji do/od komputera Klienta do 1024/256, wyrażoną w kb/s; limit transferu: 25 GB danych (w jednym okresie rozliczeniowym),
- 5) neostrada tp opcja 2048, z maksymalną szybkością transmisji do/od komputera Klienta do 2048/256, wyrażoną w kb/s; limit transferu: 35 GB (w jednym okresie rozliczeniowym),
- 6) neostrada tp opcja 6144, z maksymalną szybkością transmisji do/od komputera Klienta do 6144/256, wyrażoną w kb/s; limit transferu: 50 GB (w jednym okresie rozliczeniowym).

Po przekroczeniu limitu transferu, właściwego dla każdej z opcji usługi, szybkość transmisji do komputera Klienta (downstream) spada do 32 kb/s (prędkość w kierunku od komputera Klienta pozostaje bez zmian). Użytkownikowi przydzielany jest dynamiczny adres IP (Internet Protocol) przy każdym korzystaniu z zasobów Internetu.

3. Jakie są opłaty miesięczne za neostradę tp?

Standardowe opłaty brutto za korzystanie z neostrady tp przedstawia poniższa tabela:

<i>Opcja</i>	<i>Umowa na 24 miesiące</i>	<i>Umowa na 12 miesięcy</i>	<i>Umowa na czas nieokreślony</i>
128	-	71,98	118,34
256	-	78,08	125,66
512	96,38	118,34	168,36
1024	137,86	168,36	228,14
2048	158,60	208,62	248,88
6144	206,18	242,78	291,58

4. Ile kosztuje aktywacja usługi?

Opłata aktywacyjna za usługę neostrada tp wynosi 112,87 zł brutto. Do końca 2005 roku trwa promocja, polegająca na obniżce tej opłaty do kwoty 1,22 zł brutto dla wszystkich opcji usługi w przypadku podpisania przez Klienta umowy na czas określony (12 lub 24 miesiące, zgodnie z Cennikiem usługi neostrada tp).

5. Gdzie można zamówić usługę neostrada tp?

Najprostszą formą złożenia zamówienia jest kontakt z infolinią dedykowaną dla usług internetowych TP **0801-321-123** lub wypełnienie formularza na stronie internetowej www.neostrada.pl. Usługę można zamówić również składając wizytę w Telepunkcie/punkcie sprzedaży TP, u sprzedawcy lub u Opiekuna Klienta.

6. Czy usługę neostrada tp można zamówić i zarejestrować w dowolnym momencie, czy tylko na początku miesiąca?

Klient może złożyć zamówienie i aktywować usługę neostrada tp w dowolnym momencie. Rozpoczęcie naliczania opłat następuje od dnia dokonania przez Klienta rejestracji. Jeżeli usługa świadczona na podstawie umowy nie obejmuje pełnego okresu rozliczeniowego, wtedy opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/30 abonamentu za każdy dzień świadczenia usługi w danym okresie.

7. Jakie są zalety usługi neostrada tp?

- Wygoda: dostęp do Internetu za stałą miesięczną opłatą
- Krótki czas aktywacji usługi przez TP (średnio ok. 10 dni od momentu złożenia zamówienia)
- Krótki czas instalacji
Cały proces instalacji przebiega bardzo szybko i nie powinien zająć więcej niż 10 – 30 minut.
- Prosty, intuicyjny, przyjazny proces instalacji
Proces instalacji został szczegółowo opisany w instrukcji obsługi, co sprawia, że instalacja jest prosta i przyjazna dla użytkownika. Od początku do końca instalacji, proces przebiega sprawnie, a pojawiające się komunikaty na ekranie komputera prowadzą użytkownika krok po kroku.
- Możliwość jednoczesnego korzystania z telefonu i Internetu
Jednoczesne korzystanie z Internetu przez modem i telefonu nie ma wpływu na funkcjonowanie tych urządzeń, dając poczucie niezależności i brak ograniczeń podczas korzystania z Internetu.
- Bezpłatna Pomoc Techniczna
TP udostępnia Użytkownikom neostrady tp Pomoc Techniczną pod bezpłatnym numerem 0 800 102 102, dostępną 24 h/dobę. Zapewni to użytkownikom neostrady tp bezpieczeństwo i stałą opiekę. Pomoc Techniczna odpowie na pojawiające się pytania dotyczące produktu lub pomoże w instalacji albo konfiguracji programów niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania dostępu do Internetu.
- Dostęp do Serwisu Multimedialnego i Strefy Gier
W ramach usługi neostrada tp udostępniony został specjalny serwis internetowy, zapewniający niezbędną bieżącą informację, komunikaty dotyczące usługi oraz wiele rozrywki (strefa gier, teledyski, wywiady z gwiazdami, zapowiedzi kinowe i wiele innych).
- Dostęp do usług hostingowych (konto pocztowe, miejsce na stronę WWW)
W ramach usługi neostrada tp w opcjach 1024, 2048 i 6144 użytkownik ma możliwość wykorzystania 50 MB przestrzeni dyskowej (w opcji 512 jest to 20 MB). Użytkownik może założyć dowolną ilość kont pocztowych lub stworzyć własną stronę WWW.
W neostradzie tp opcja 128 i 256 Klient otrzymuje konto poczty elektronicznej o wielkości 5 MB.

8. Jestem użytkownikiem łącza ISDN. Czy mogę zamówić neostradę tp na tym łączu?

Usługa neostrada tp nie jest świadczona na liniach cyfrowych, zatem na łączu ISDN nie może zostać aktywowana. Użytkownik łącza ISDN może zamówić dodatkowo linię analogową, na której - w ramach możliwości technicznych - może być świadczona neostrada tp.

9. Od dwóch miesięcy korzystam z pakietu internetowego TP i mam podpisaną umowę na 12 miesięcy. Chciałbym jednak zostać użytkownikiem neostrady tp, czy mogę odstąpić od umowy lojalnościowej na pakiet?

Abonenci pakietów internetowych TP mają możliwość zamiany dotychczasowych usług dostępu do Internetu na usługę neostrada tp na tej samej linii, bez ponoszenia niekorzystnych konsekwencji, związanych z wypowiedzeniem umów na te usługi, zawartych na czas określony.

10. Na jaki okres mogę podpisać umowę na usługę neostrada tp?

Klient może podpisać z TP umowę na świadczenie usługi neostrada tp na czas nieokreślony, na czas określony – 12 miesięcy lub na 24 miesiące (w wariantach określonych w Cenniku usługi neostrada tp dla poszczególnych opcji usługi). Z rodzajem umowy związana jest wysokość abonamentu usługi (w przypadku umowy na czas określony opłata miesięczna jest niższa, niż dla tej samej opcji usługi neostrada tp z umową na czas nieokreślony).

11. Czy umowę o świadczenie usługi neostrada tp muszą podpisać osobiście?

Klient może zawrzeć umowę osobiście, bądź przez umocowanego przedstawiciela. Pełnomocnictwo do reprezentowania Klienta musi być udzielone w formie pisemnej; w szczególności może zostać udzielone przez Klienta innej osobie w obecności pracownika punktu sprzedaży TP.

12. Czy mogę rozwiązać umowę z TP, podpisaną na czas określony?

Abonent wypowiedzający umowę o świadczenie usługi neostrada tp zawartą na czas określony (przed terminem określonym w umowie) ponosi opłatę w wysokości 40,00 zł brutto za każdy pełny okres rozliczeniowy korzystania z usługi przed wypowiedzenia umowy. Jeżeli Klient zakupił usługę neostrada tp w promocji, poniesie również opłaty dodatkowe za wypowiedzenie umowy, zawartej na czas określony, jeżeli regulamin danej promocji ustanawia takie opłaty.

13. Jaka będzie wysokość opłaty abonamentowej za usługę neostrada tp po upływie okresu, na który zawierana jest umowa?

Zgodnie z Regulaminem i Cennikiem usługi neostrada tp po upływie okresu, na który została zawarta umowa na daną opcję neostrady tp, świadczenie usługi będzie przedłużone na warunkach umowy na czas nieokreślony dla tej opcji usługi, chyba że Klient podpisze aneks przedłużający umowę na czas określony lub wypowiedzie umowę.

14. Jakie są następstwa przekroczenia limitu transferu?

Po przekroczeniu ilości pobranych danych, określonej w Cenniku neostrady tp, usługa nie zostaje wyłączona, spada jedynie szybkość transmisji do komputera Klienta (download) do 32 kb/s (do końca okresu rozliczeniowego). W kolejnym okresie rozliczeniowym transfer jest rozliczany od początku – zostaje przywrócona prędkość transmisji aż do momentu ponownego przekroczenia limitu. Szybkość transmisji od komputera (upload) pozostaje bez zmian.

15. Czy niewykorzystane w danym okresie rozliczeniowym GB transferu są przenoszone na kolejny okres?

Regulamin usługi neostrada tp nie przewiduje przenoszenia niewykorzystanych GB transferu, objętych opłatami abonamentowymi, na kolejne okresy rozliczeniowe.

16. Czy za przekroczenie limitu transferu pobierane są dodatkowe opłaty?

TP nie pobiera dodatkowych opłat za przekroczenie limitu transferu w usłudze neostrada tp.

17. Gdzie mogę sprawdzić, jaką część limitu transferu wykorzystałem?

Sprawdzenie wykorzystania limitu transferu odbywa się poprzez spersonalizowaną stronę www.neostrada.pl. Po zalogowaniu się do panelu administracyjnego Klient otrzymuje informacje, jaka ilość danych została przetransferowana do momentu zakończenia ostatniej sesji w danym okresie rozliczeniowym.

18. Czy w czasie trwania umowy mogę zmienić wybraną opcję usługi neostrada tp na inną?

Tak, Klient ma prawo do zmiany opcji usługi w czasie trwania umowy. Zamówienie na zmianę opcji powinno być złożone nie później niż 10 dni przed końcem okresu rozliczeniowego poprzedzającego okres, w którym

zmiana ma być dokonana; następuje ona po podpisaniu aneksu do umowy. Zmiana opcji z niższej na wyższą jest bezpłatna; za zmianę opcji z wyższej na niższą TP pobiera opłatę zgodnie z Cennikiem.

19. Jakie są wymagania sprzętowe i konieczne oprogramowanie do korzystania z usługi neostrada tp?

Wymagania podstawowe:

- Komputer PC lub MAC z napędem CD-ROM
- port USB do przyłączenia modemu ADSL
- System operacyjny:
 - Windows: 98, 98SE, Me, 2000, XP
 - MAC OS: 8.6, 9.x, 10.x
 - Linux (kernel 2.2.x, 2.4.x)
- Procesor i pamięć RAM
 - Dla Windows 98/98SE/ME:
 - min. procesor Pentium 166MHz (lub zgodny)
 - min. 32 MB pamięć RAM
 - Dla Windows 2000/XP:
 - min. procesor Pentium II (lub zgodny)
 - min. 64 MB pamięć RAM
- Pamięć dyskowa:

min. 20 MB wolnego miejsca na dysku twardym na instalację aplikacji neostrada tp.

20. Jakie są maksymalne prędkości transmisji i jakie są prędkości gwarantowane?

Maksymalne przepływności transmisji uzależnione są od wybranej przez Klienta opcji usługi neostrada tp:

- a) Opcja 128 - maksymalna prędkość pobierania do 128 kb/s (do komputera Klienta); maksymalna prędkość wysyłania do 64 kb/s (od komputera Klienta w kierunku Sieci)
- b) Opcja 256 - maksymalna prędkość pobierania do 256 kb/s (do komputera Klienta); maksymalna prędkość wysyłania do 128 kb/s (od komputera Klienta w kierunku Sieci)
- c) Opcja 512 - maksymalna prędkość pobierania do 512 kb/s (do komputera Klienta); maksymalna prędkość wysyłania do 128 kb/s (od komputera Klienta)
- d) Opcja 1024 - maksymalna prędkość pobierania do 1024 kb/s (do komputera Klienta); maksymalna prędkość wysyłania do 256 kb/s (od komputera Klienta).
- e) Opcja 2048 - maksymalna prędkość pobierania do 2048 kb/s (do komputera Klienta); maksymalna prędkość wysyłania do 256 kb/s (od komputera Klienta)
- f) Opcja 6144 - maksymalna prędkość pobierania do 6144 kb/s (do komputera Klienta); maksymalna prędkość wysyłania do 256 kb/s (od komputera Klienta)

Usługa nie gwarantuje minimalnej prędkości. Uzyskiwane przepływności uzależnione są od serwera, na którym znajdują się poszukiwane informacje, szybkości serwera, przepływności łącza, jakim jest przyłączony ten serwer do sieci Internet oraz ilości osób jednocześnie korzystających z zasobów tego serwera.

21. Czy neostrada tp jest bezpieczna przed instalowaniem się dialerów w komputerze Internauty?

Usługa neostrada tp jest bezpieczną usługą dostępu do Internetu i nie jest podatna na działanie dialerów. Dzięki zastosowaniu technologii ADSL telefon nie jest wykorzystywany jako łącze dostępowe do Internetu, dlatego też Dialery nie mogą przekierować połączenia na żaden z drogich numerów telefonicznych typu 0700. Wyjątkiem jest sytuacja, gdy użytkownik jednocześnie ma podłączony modem dial-up do linii telefonicznej.

22. Czy może Klient podłączyć więcej niż jeden komputer do usługi neostrada tp?

Tak, Klient może podłączyć więcej niż jeden komputer, ale komputer w tym samym lokalu, w którym świadczona jest usługa neostrada tp. TP oferuje specjalne modemy, umożliwiające tego typu połączenia większej liczby komputerów, są to modemy Ethernet, Ethernet Swich i WiFi. Nie można natomiast udostępnić połączenia osobom trzecim poza lokal bez zgody TP.

23. Czy jest możliwe zawieszenie świadczenia usługi neostrada tp na życzenie Klienta?

Regulamin usługi neostrada tp nie przewiduje możliwości zawieszenia usługi na życzenie Klienta.

24. Na czym polega różnica pomiędzy usługami neostrada tp, a dostępem do Internetu DSL tp?

Neostrada tp jest usługą kierowaną dla Klientów indywidualnych i małych firm, dostęp do Internetu DSL tp to usługa dla Klientów biznesowych.

Neostrada tp:

- łączy asymetryczne ADSL o przepustowości 128/64, 256/128, 512/128, 1024/256, 2048/256 lub 6144/256 kbps w dół/w górę Sieci,
- dynamiczny adres IP,
- dedykowany serwis multimedialny.

Dostęp do Internetu DSL tp:

- łączy asymetryczne ADSL o przepustowości 256/128, 512/128, 1024/256, 2048/256 kbps w dół/w górę Sieci
- stały adres IP,
- pakiet bezpieczeństwa sieciowego e-security,

Różnice między neostradą tp i dostępem do Internetu DSL tp występują również w opłatach instalacyjnych i abonamentowych. Usługi te są świadczone na podstawie odrębnych regulaminów i cenników.

25. Na czy polega różnica pomiędzy neostradą tp a sdi tp?

Neostrada tp bazuje na technologii ADSL pozwalającej na jednoczesne korzystanie z linii telefonicznej i dostępu do Internetu. Uzyskiwane prędkości to (w zależności od opcji): 128, 256, 512, 1024, 2048 lub 6144 kb/s.

Użytkownik neostrady tp nie posiada stałego adresu IP, jest on przydzielany za każdym połączeniem z Internetem, tzw. dynamiczny adres IP (Internet Protocol). Opcja usługi neostrada tp posiadają ograniczenie ilości przesyłanych informacji w kierunku do Klienta (miesięczne limity transferu) w wysokości 7 GB dla opcji 128 i 256, 15 GB dla opcji 512, 25 GB dla opcji 1024, 35 GB dla opcji 2048 i 50 GB w opcji 6144.

Sdi tp - to Stały Dostęp do Internetu bazujący na technologii HIS (Home Internet Solution) - usługa umożliwiająca na zwykłym łączy telefonicznym (analogowym) stały dostęp do Internetu i jednoczesne korzystanie z telefonu. Uzyskiwane prędkości łączy do Internetu to: prędkość do 115,2 kb/s i do 70 kb/s (spadek prędkości łączy następuje podczas jednoczesnego korzystania z Internetu i prowadzenia rozmowy telefonicznej); użytkownik sdi tp posiada stały adres IP (Internet Protocol). Usługa sdi tp nie posiada ograniczenia w postaci limitu transferu danych w kierunku do komputera Klienta.

26. Na czy polega różnica pomiędzy neostradą tp a neostradą plus?

Obecnie w aktualnej ofercie TP znajduje się tylko i wyłącznie usługa neostrada tp. Neostrada plus nie jest już sprzedawana, a jedynie świadczona Klientom, którzy są jej Abonentami (zakupili usługę przed wycofaniem jej ze sprzedaży). Sprzedaż usługi neostrada plus TP zakończyła z dniem 1 lipca 2003 roku, natomiast od 9 czerwca 2003 roku TP świadczy usługę neostrada tp.

Podstawową różnicą w obu usługach jest kwestia własności modemu służącego do świadczenia usługi. W neostradzie plus modem stanowi własność TP i jest wypożyczany Klientowi na czas świadczenia usługi, w neostradzie tp Klient sam kupuje modem od TP lub może posiadać własny pakiet sprzętowy.

Usługi neostrada plus i neostrada tp są świadczone na podstawie odrębnych regulaminów i cenników. W odróżnieniu od neostrady tp, świadczonych w kilku opcjach zróżnicowanych m.in. pod względem prędkości transferu i ceny, neostrada plus posiada tylko jedną opcję prędkości: 640 kb/s.

27. W jaki sposób mogę się dowiedzieć, czy w mojej lokalizacji istnieją możliwości techniczne pozwalające na zainstalowanie usługi neostrada tp?

Informacje takie można uzyskać w Telepunkcie, punkcie sprzedaży tp oraz pod czynnym całą dobę numerem telefonu 0 801 321 123, a także na stronie internetowej pod adresem www.neostrada.pl. Aby dokonać wstępnego sprawdzenia możliwości technicznych wystarczy podać numer telefonu (wraz z numerem kierunkowym), na którym ma być zainstalowana usługa.

28. W jaki sposób mogę otrzymać zestaw instalacyjny oraz umowę na usługę neostrada tp?

Istnieją dwa sposoby na otrzymanie zestawu instalacyjnego (inaczej: pakietu sprzętowego) neostrada tp:

- wizyta w Telepunkcie lub punkcie sprzedaży tp,
- dostarczenie przez kuriera – na koszt TP.

29. Ile czasu upłynie od momentu zamówienia usługi (pakietu sprzętowego i umowy) do dostarczenia przesyłki przez kuriera?

Proces dostarczenia przesyłki przez kuriera trwa około 3-4 dni.

30. Co powinienem zrobić, jeżeli po 4 dniach od daty zamówienia nie dostałem przesyłki kurierskiej z pakietem sprzętowym i umową?

Taki fakt należy zgłosić do Contact Center pod czynnym całą dobę numerem 0 801 321 123, podając numer zamówienia, wygenerowany w procesie jego składania.

31. Z czego składa się zestaw instalacyjny usługi neostrada tp?

Zestaw instalacyjny zawiera:

- modem ADSL,
- dwa mikrofiltry,
- rozdzielacz sygnału,
- kabel telefoniczny,
- kabel USB (w niektórych zestawach kabel USB może być zintegrowany z modemem)
- Instrukcję Instalacji,
- CD-ROM z aplikacją obsługującą neostradę tp

32. Jaki jest okres gwarancji na zestaw instalacyjny?

Gwarancja na zestaw instalacyjny trwa 24 miesiące od daty zakupu. Po upływie tego okresu Klient może korzystać z autoryzowanych serwisów firmy Sagem lub Alcatel.

33. Czy chcąc skorzystać z usługi neostrada tp muszę zakupić zestaw instalacyjny, czy mogę mieć własny modem?

Zamawiając usługę neostrada tp Klient nie ma obowiązku zakupu zestawu instalacyjnego. Należy jednak pamiętać, że TP nie zapewnia wsparcia technicznego w zakresie modemów Klientom, którzy korzystają ze sprawnego modemu spoza listy referencyjnej modemów, zaakceptowanych przez TP do świadczenia usługi neostrada tp.

34. Czy proces samodzielnej instalacji jest łatwy dla Klienta?

Proces instalacji jest prosty, przyjazny, intuicyjny. Nie wymaga specjalistycznej wiedzy technicznej, wymagana jest jedynie podstawowa znajomość obsługi komputera. Przed rozpoczęciem instalacji należy zapoznać się z instrukcją instalacji, dołączoną do każdego zestawu instalacyjnego i postępować zgodnie z nią.

35. Czy Klient dostaje materiały informacyjne procesu samodzielnej instalacji, czy tłumaczą one proces krok po kroku?

Klient otrzymuje materiały instruktażowe w postaci:

- papierowej, składanej planszy („Instrukcja Instalacji”)
- elektronicznej na płycie CD („Przewodnik użytkownika”)

Oba te materiały zawarte są w „Zestawie instalacyjnym”. Każdy z tych materiałów instruktażowych tłumaczy proces instalacji bardzo dokładnie, krok po kroku. Informacje przedstawiane są w postaci rysunków, opisów i widoku ekranu komputera, które następują po sobie zgodnie z odpowiednią kolejnością. Na płycie CD znajduje się również oprogramowanie do zarządzania usługą neostrada tp. Podczas procesu instalacji tego oprogramowania każdy pojawiający się komunikat jest odzwierciedleniem materiałów instruktażowych.

36. Ile czasu zajmuje Klientowi przeprowadzenie samodzielnej instalacji?

Zazwyczaj samodzielna instalacja neostrady tp zajmuje użytkownikowi ok. 10-30 minut.

37. Co to jest ID i PIN, a do czego służy login i hasło logowania?

- ID jest identyfikatorem Klienta korzystającego z usług TP. ID jest wykorzystywany dla identyfikacji użytkowników usługi neostrada tp oraz przy administrowaniu usługami dodatkowymi i udostępnioną przestrzenią dyskową dla na potrzeby poczty i własnej strony WWW.
- PIN jest kodem dostępu potwierdzającym ID Klienta i jest niezbędny do administrowania przestrzenią dyskową udostępnioną Klientowi na serwerach TP oraz usługami dodatkowymi. ID i PIN jest pobierany ze strefy neostrada tp podczas procesu rejestracji.
- Login i hasło są elementami wykorzystywanymi przy obsłudze konta pocztowego użytkownika neostrady tp (odbieranie poczty przy wykorzystywaniu programów pocztowych, przeglądanie poczty przez stronę WWW).

38. Czy Klient musi się zarejestrować by korzystać z usługi neostrada tp?

Klient by móc korzystać z usługi neostrada tp musi zarejestrować się w specjalnym serwisie rejestracyjnym, przygotowanym dla użytkowników neostrady tp.

39. Czy wraz z usługą neostrada tp Klient otrzymuje konto poczty elektronicznej?

Tak, w procesie rejestracji usługi neostrada tp Klient otrzymuje od TP konto poczty elektronicznej w domenie neostrada.pl, które będzie wykorzystywane przez TP dla celów związanych z usługą (np. informowanie o zmianach Cennika i Regulaminu usługi neostrada tp, o ile Klient wyrazi na to zgodę). Klient może samodzielnie ustawić przekierowanie wiadomości przychodzących na to kont na dowolny adres poczty elektronicznej.

40. Czy przekierowanie wiadomości przychodzących na konto poczty elektronicznej w domenie neostrada.pl na inny, dowolny adres Klienta, jest płatne?

Nie, TP oferuje możliwość bezpłatnego przekierowania wiadomości przychodzących na adres poczty elektronicznej w domenie neostrada.pl.

41. Co to jest aplikacja dostępowa neostrada tp i czy Klient musi jej używać?

Aplikacja dostępowa neostrada tp jest oprogramowaniem przeznaczonym do obsługi dostępu do Internetu realizowanym przez usługę neostrada tp za pomocą modemu USB. Dla poprawnej konfiguracji komputera i poprawnego łączenia się z zasobami Internetu pożądanym jest korzystanie z aplikacji dostępowej neostrada tp. Zaawansowany użytkownik komputera nie musi używać aplikacji dostępowej neostrada tp. Wystarczy, że będzie umiał samodzielnie skonfigurować modem USB oraz połączenie z Internetem bez udziału aplikacji neostrada tp, dostarczanej przez TP.

42. Czy Klient dokonujący samodzielnej instalacji może liczyć na fachową konsultację – telefoniczną lub pomoc konsultanta w domu?

Klient dokonujący samodzielnej instalacji zawsze może liczyć na fachową pomoc i pełne wsparcie Pomocy Technicznej, dostępnej Użytkownikom neostrady tp pod bezpłatnym numerem 0 800 102 102 przez 24 godziny na dobę. Pomoc Techniczna pomoże w instalacji usługi neostrada tp, konfiguracji programów niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania dostępu do Internetu lub odpowie na pojawiające się pytania dotyczące produktu.

Klient może również skorzystać z pomocy instalatora TP, wykupując usługę „Asysty technicznej w lokalu Klienta”. Koszt takiej usługi to 150,00 zł brutto.

43. Co powinienem zrobić, jeżeli nie potrafię sam zainstalować modemu i uruchomić usługi neostrada tp?

W takim przypadku można zamówić asystę techniczną pracownika TP, który pomoże zainstalować i uruchomić usługę w lokalizacji Klienta. Asystę taką można zamówić poprzez wizytę w Telepunkcie, punkcie sprzedaży tp lub telefonicznie pod numerem infolinii 0 801 321 123 – numer czynny całą dobę. Usługa jest płatna – opłata wynosi 150,00 brutto.

W razie problemów z instalacją można też skorzystać z bezpłatnej pomocy technicznej konsultantów Contact Center pod numerem telefonu 0 800 102 102.