

Promocje

+30% szybkości - Klient, który ma zawartą Umowę na czas nieokreślony oraz podpisze Aneks do Umowy, zobowiązujący go do korzystania z usług naszej sieci przez kolejne 12 miesięcy, otrzyma w zamian zwiększenie o 30% prędkości działania Internetu w posiadanym aktualnie planie taryfowym.

+10Mb/s upload - Klient, który opłaca abonament za Internet wyższy niż 50 złotych miesięcznie i ma zawartą Umowę na czas nieokreślony oraz podpisze Aneks do Umowy, zobowiązujący go do korzystania z usług naszej sieci przez kolejne 12 miesięcy, otrzyma w zamian dodatkowe 10 Mb/s do uploadu nocą w posiadanym aktualnie planie taryfowym.

2 miesiące GRATIS - Klient, który wnieśli jednorazową opłatę za 10 miesięcy otrzyma 2 miesiące darmowego Internetu.

Możliwość łączenia promocji! Więcej informacji na stronie <http://promocje.generacja.pl>.

<http://promocje.generacja.pl>

Kontakt

BIURO OBSŁUGI KLIENTA

ul. Raclawicka 52a
53-146 Wrocław

Godziny pracy BOK:

Poniedziałek	10:00-18:00
Wtorek	8:00-20:00
Środa	8:00-20:00
Czwartek	8:00-20:00
Piątek	10:00-18:00
Sobota	10:00-18:00*
Niedziela	Nieczynne

*W lipcu i sierpniu w soboty nieczynne

Kontakt z BOK:

biuro@generacja.pl

- kontakt w sprawach ogólnych, reklamacje, informacje

szk@generacja.pl

- kontakt w sprawie dostępu do Systemu Zarządzania Kontem

tel. (71) 78-56-000

- numer czynny w godzinach pracy BOK

tel. +48 504 565 986 (jedynie SMS)

- numer interwencyjny, czynny poza godzinami pracy BOK

Wszelką korespondencję należy kierować pod adres BOK.

Operator sieci **GENERACJA.pl**

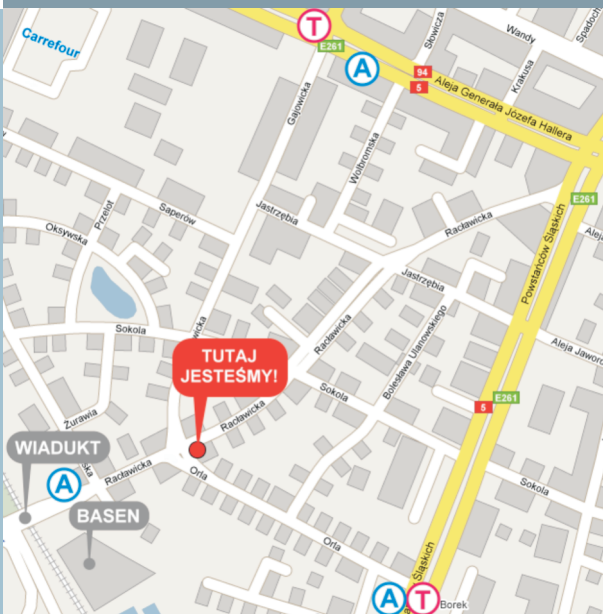
Telekomunikacja Internetowa Sp. z o.o.

NIP: 899-260-09-82 KRS: 0000280147

Sąd Rejonowy dla Wrocławia - Fabrycznej we Wrocławiu

VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego

Numer wpisu w rejestrze przedsiębiorców telekomunikacyjnych: 7390



MAPKA DOJAZDOWA



Autobusy

126,133 (Raclawicka)

127,136,144 (Gajowicka)

D (Powstańców Śląskich/Orla)



Tramwaje

2,6,7,17 (Powstańców Śląskich/Orla)

14,20,24 (Hallera/Gajowicka)

Finanse

Usługi

Techniczne

Zgłaszanie usterki

Promocje

Kontakt

PORADNIK UŻYTKOWNIKA

Finanse

1. Jak płacić za Internet?

Płatności za usługę dostępu do Internetu należy dokonać przelewem na spersonalizowany numer rachunku bankowego.

2. Gdzie znajdę numer rachunku bankowego?

Numer rachunku bankowego znajduje się na Umowie oraz na fakturze VAT, dostępnej między innymi poprzez System Zarządzania Kontem.

3. Jak otrzymać faktury VAT do rozliczenia podatku?

Faktury VAT można po wcześniejszym, telefonicznym lub mailowym zgłoszeniu odebrać w Biurze Obsługi Klienta lub wydrukować z Systemu Zarządzania Kontem.

4. W jakim terminie mam uregulować opłatę abonamentową?

Termin płatności wybrany przez Klienta znajduje się na Zamówieniu oraz na każdej fakturze. Dostępne terminy płatności to do 3-ego, do 13-ego lub do 23-ego dnia miesiąca kalendarzowego.

5. Jak liczony jest mój okres rozliczeniowy?

W naszej sieci możliwe są 3 okresy rozliczeniowe: okres liczony od 1-ego do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego z terminem płatności do 3-ego dnia miesiąca za bieżący miesiąc, okres liczony od 11-ego dnia miesiąca kalendarzowego do 10-ego dnia następnego miesiąca kalendarzowego z terminem płatności do 13-ego dnia miesiąca za bieżący miesiąc, okres liczony od 21-ego dnia miesiąca kalendarzowego do 20-ego dnia następnego miesiąca kalendarzowego z terminem płatności do 23-ego dnia miesiąca za bieżący miesiąc.

6. Chcę zmienić termin płatności i okres rozliczeniowy. Jak to zrobić?

W celu zmiany okresu rozliczeniowego należy wysłać e-maila na adres biuro@generacja.pl z danymi: Imię i Nazwisko Klienta, adres przyłącza, numer Umowy, wybrany nowy termin płatności. W wiadomości zwrotnej otrzymają Państwo informacje, do których należy się zastosować.

7. Wystąpił problem z zaksięgowaniem przelanych przeze mnie środków finansowych. Co zrobić?

Na adres kontaktowy Biura Obsługi Klienta należy przesłać e-maila z potwierdzeniem wykonania przelewu oraz danymi Klienta.

8. Chcę zawiesić usługę. Czy to możliwe?

Zawieszenie usługi możliwe jest przez Klientów, którzy mają zawartą Umowę na czas nieokreślony lub minął okres zobowiązania w przypadku Umowy terminowej lub Aneksu. W celu zawieszenia usługi należy dokonać wpłaty w kwocie 30 złotych brutto oraz najpóźniej na dobę przed końcem bieżącego okresu rozliczeniowego po zalogowaniu się do Systemu Zarządzania Kontem wybrać opcję "Zawieszenie usługi" (opcja dostępna tylko w chwili, gdy na koncie Klienta widnieje nadpłata na co najmniej 30 złotych) lub wysłać e-maila na adres biuro@generacja.pl z danymi: Imię i Nazwisko Klienta, adres przyłącza, numer Umowy i okres zawieszenia usługi. Zawieszenie usługi nastąpi z początkiem nowego okresu rozliczeniowego na 1 okres rozliczeniowy lub jego krotkość, jednak nie dłużej niż na 6 okresów rozliczeniowych. Po tym okresie usługa zostaje odwieszona, a płatność abonamentowa naliczona.

9. Jak zamówić/zrezygnować z usługi publicznego adresu IP?

W celu zamówienia lub zrezygnowania z usługi publicznego adresu IP należy zalogować się do Systemu Zarządzania Kontem i wybrać opcję "Zamawiam publiczny adres IP", "Rezygnuję z publicznego adresu IP" lub wysłać e-maila na adres biuro@generacja.pl z danymi: Imię i Nazwisko Klienta, adres przyłącza, numer Umowy, zamówienie lub rezygnacja z publicznego adresu IP.

10. Jak wypowiedzieć Umowę?

W celu wypowiedzenia Umowy należy dostarczyć do Biura Obsługi Klienta (pocztą tradycyjną lub osobiście) stosowne pismo z podpisem Klienta. Umowa zostanie rozwiązana na koniec okresu rozliczeniowego, następującego po okresie rozliczeniowym, w którym pismo dotarło do Biura.

<http://finanse.generacja.pl>

Usługi

1. Czy w moim planie taryfowym mam jakieś dodatkowe usługi?

Tak, każdy plan taryfowy pozwala na korzystanie z usługi poczty elektronicznej w naszej sieci. W większości planów taryfowych możliwe jest również posiadanie konta pod własną stroną www.

2. Czy jest możliwy dostęp przez przeglądarkę www do konta pocztowego?

Tak, jest to możliwe pod adresem www.poczta.generacja.pl.

3. Jaka jest pojemność konta pocztowego i www?

Pojemność konta pocztowego i www to 100 MB.

4. Czy dla konta pocztowego istnieją jakieś zabezpieczenia antySPAMowe?

Tak, zabezpieczenia można konfigurować poprzez System Zarządzania Kontem. Nieodpowiednia konfiguracja może powodować to, iż wiadomości nie docierają do konta pocztowego.

5. Chcę zmienić plan taryfowy. Jak to zrobić?

Należy zalogować się do Systemu Zarządzania Kontem i tam dokonać zmiany planu taryfowego, na wybrany z naszej oferty, na co najmniej 2 doby przed zakończeniem obecnego okresu rozliczeniowego. Zmiana zacznie działać z początkiem nowego okresu rozliczeniowego.

6. Jak uzyskać dostęp do Systemu Zarządzania Kontem?

Należy na adres kontaktowy szk@generacja.pl wysłać e-maila z następującymi danymi: Imię i Nazwisko Klienta, adres przyłącza i numer Umowy. W odpowiedzi zwrotnej przysłany zostanie login oraz hasło.

<http://uslugi.generacja.pl>

Techniczne

1. Zmieniłem komputer/kartę sieciową/router. Co zrobić, aby Internet zaczął działać?

Należy odczytać adres IP przypisany przez naszą sieć do nowego urządzenia sieciowego, zadzwonić do Biura Obsługi Klienta, podać numer Umowy oraz odczytany adres IP. Internet zacznie działać w przeciągu 30 minut od zgłoszenia (router należy po tym czasie odłączyć od sieci i podłączyć ponownie).

2. Chcę podłączyć Internet do drugiego komputera. Co mam zrobić?

Należy podłączyć nowy komputer do naszej sieci za pomocą routera lub switcha, odczytać adres IP i skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta podając numer Umowy oraz adres IP. Ewentualne dodatkowe koszty podane są w Cenniku.

<http://techniczne.generacja.pl>

Zgłaszanie usterki

1. Co muszę sprawdzić zanim zgłoszę usterkę?

Najpierw należy sprawdzić stan połączenia lokalnego (ikonka dwóch komputerów na pasku zadań, obok zegara w prawym dolnym rogu), ilość wysłanych i odebranych pakietów oraz adres IP. W przypadku posiadania routera należy go najpierw odłączyć na kilka sekund od zasilania, a po ponownym podłączeniu sprawdzić status diody WAN/INTERNET oraz adres IP jaki otrzymał router z naszej sieci lub ewentualnie podłączyć nasz kabel bezpośrednio do komputera.

2. Jak zgłosić usterkę w godzinach pracy Biura?

Należy zadzwonić do Biura Obsługi Klienta, podać Nazwisko Klienta i adres przyłącza oraz opisać występujący problem.

3. Jak zgłosić usterkę poza godzinami pracy Biura?

Należy pod numer interwencyjny wysłać wiadomość SMS z podaniem następujących danych: adres przyłącza, czas trwania usterki, opis usterki. Przykład: „Powst. Śl. 333/7, od 25 minut, kabel sieciowy odłączony”. Wiadomość wystarczy wysłać jeden raz. Telefon interwencyjny służy tylko do obsługi zgłoszeń technicznych powstałych po godzinach pracy Biura Obsługi Klienta.

4. W jakim czasie spodziewać się naprawienia usterki?

Analiza zgłoszenia następuje natychmiast po jego otrzymaniu, usterki naprawiane są w zależności od ich rozmiaru w czasie od kilku minut do maksymalnie 24 godzin.

<http://usterki.generacja.pl>