

Spørsmål og svar vedrørende den nye avtalen

Når kan jeg ta i bruk min nye tjeneste/produkt?

Tjenester og produkter du skriver kontrakt på sammen med Get-representant blir aktivert i løpet av 3 virkedager fra utleveringsdagen. Vi aktiverer som regel alle kontraktene innen 24 timer, men senest innen 3 virkedager. Dersom vi har registrert ditt mobilnummer vil du motta en SMS-bekreftelse på at kontrakten er behandlet og at nye tjenester og produkter kan tas i bruk.

Må jeg møte opp på utleveringen for å få utlevert en boks fra Get?

Vi anbefaler at du kommer på utleveringen, men du kan alternativt hente utstyret hos nærmeste lokalkontor. Oversikt over nærmeste lokalkontor og åpningstider finner du på vår hjemmeside: <http://www.get.no/kundeservice/forhandlere>. Du kan også bestille eller foreta endringer på ditt kundeforhold på www.get.no/min-side.

Merk at du må foreta bestilling etter at utlevering har funnet sted, for å få priser i henhold til den nye avtalen. Bestiller du før utlevering har funnet sted vil du betale gjeldende pris frem til og med utleveringsdagen.

Dersom du ikke har anledning til å komme selv og ønsker at noen skal motta utstyr og signere avtalen på dine vegne, kan du gi fullmakt til dette. Husk kopi av din legitimasjon.

Hvis du allerede har utstyr som er inkludert i din nye avtale og du ikke ønsker noe utover dette, er det ikke behov for å møte opp på utleveringsdagen.

Jeg vil se på tv i flere rom, må jeg ha flere Get bokser?

Du kan benytte digitale signaler på samtlige tv-er i huset. Du trenger da en Get-boks på de ekstra tv-ene du ønsker digital-tv på. Med alternativet Get box Mikro, markedets minste tv-boks, får du lynrask zapping og HD-kanaler. Dersom du velger vår mest populære Get-boks, Get box HD PVR, får du i tillegg funksjoner for pause, spole og opptak samt at du kan leie filmer rett fra Get-boksen.

Du kan også se på tv andre steder i huset uten at du trenger en Get-boks per tv og uten at det koster noe ekstra. Du kobler tv-apparatet rett i antenneuttaket i veggen. Du vil med denne løsningen kunne se et utvalg av de mest populære tv-kanalene.

Dersom du ikke har uttak i de rommene du ønsker å se på tv, kan du kontakte kundeservice for å få lagt opp uttak.

Ekstra Get bokser har egne priser, se priser på brevets første side, i vedlagt produktbrosjyre eller på get.no.

Kan jeg få hjelp til å koble opp utstyret jeg får utlevert?

Hvis du ønsker oppkoblingshjelp, vil Get-representanten så klart bistå med dette. Gi i så fall beskjed om dette når du møter opp på utleveringen. Sørg i så fall for at det blir gjort fri tilgang til antenneuttaket og baksiden av tv-apparatet i forkant av utleveringen.

Jeg har allerede Get-utstyr, hva skjer med fakturering?

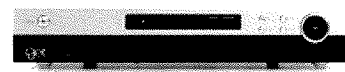
Har du tjenester fra før av vil din månedspris endres ihht. listen oppgitt på den første siden i dette brevet.

Hvorfor finner jeg ikke min nåværende Get boks i oversikten?

Get box og Get box SD PVR er bokser som fortsatt er i sirkulasjon, men som ikke tilbys som nye bokser lenger. Ønsker du å oppgradere fra en av disse boksene, trenger du ikke å returnere den til Get, men kaste de som elektronisk avfall.



Get box



Get box PVR

Get box HDi tilbys som erstatningsboks for de som skal ha en Get box Mikro, men som ikke har en HDTV. Siden Get box Mikro kun har en HDMI-utgang, kan ikke denne kobles til TVer som kun har SCART-inngang.



Get box HDi

Jeg har Get-utstyr som jeg ønsker å returnere eller bytte ut, hva gjør jeg?

Har du utstyr fra Get som du ønsker å bytte ut eller returnere kan du levere dette til representanten fra Get på utleveringskvelden. Velger du i stedet å beholde det gamle utstyret ditt til nytt utstyr er aktivert kan det gamle utstyret returneres til Get per post (aktivering skjer som regel dagen etter utleveringen, men senest innen tre virkedager).

Hvis man bytter Get boks med opptaksfunksjon (Get box PVR, Get box HD PVR og Get box II) mister man opptakene som er på den returnerte boksen. Get har ikke mulighet til å overføre opptak. Hvis ønskelig, kan du beholde boksen med opptakene inntil de er ferdig sett, men da tilkommer 49 kr/mnd for leie av ekstra boks.

Når utstyr er deaktivert vil du automatisk etter noen dager motta et brev med en ferdigfrankert returlapp som du fester på pakken du leverer til posten. Du kan alternativt returnere utstyr hos nærmeste lokalkontor.

Har du en Get box eller en Get box PVR (sølvgrå bokser, se bilde over) som du ikke ønsker å beholde videre skal denne entes kastes som elektronisk avfall eller leveres til representanten fra Get på utleveringskvelden.

Om du mottar en ferdigfrankert returlapp eller brev med informasjon om retur av programkortet til disse boksene, kan du se bort i fra det. En feil hos Get gjør at noen kunder mottar dette.

Hva hvis leiligheten er en utleiebolig, bør eier eller leietaker registreres som kunde?

Hvis leiligheten er en utleiebolig, eller eier selv ikke bor i den aktuelle boligen, anbefaler vi at leietaker/beboer registreres som kunde. Personen som skriver under på avtalen er ansvarlig ved evt. tap eller skade på utstyret, og blir fakturert for eventuelle ekstra tjenester som blir bestilt.




Hvordan velger jeg valgfrie kanaler i Start-pakken?

Dette gjøres ved å logge inn på Min Side på www.get.no/min-side. Der kan du bytte ut og velge inntil 20 kanaler.

Kan jeg gjøre endringer på mitt kundeforhold utover den kollektive avtalen?

Du kan fritt bestille ekstra utstyr/tjenester eller oppgradere dine nåværende tjenester hvis du ønsker det. Du kan også bestille Get boks med opptaksfunksjon, trådløst modem, ekstra Get bokser, telefoni eller mobilt bredbånd, både fra Get-representanten som kommer på besøk og via www.get.no. Ta en titt i de vedlagte brosjyrene for mer informasjon om våre produkter og priser.

Kan jeg få bredbånd via Get bokser?

	 Get box Mikro	 Get box HD PVR	 Get box II
Støtte for bredbånd	Nei, trenger ekstra modem	Ja	Ja
Trådløst nett	Nei	Nei	Ja
Maks abonnement	-	S 20, trenger ekstra modem for raskere hastigheter	XL 150

Har du bredbånd fra en annen leverandør?

Dersom du allerede har bredbånd fra en annen leverandør kan det nå være lønnsomt å bytte til Get ettersom Get bredbånd er inkludert i avtalen til alle beboere. Ta kontakt med din aktuelle leverandør og forhør deg om eventuell oppsigelsestid.

Hvis din nåværende epostadresse er tilknyttet bredbåndsløseren din, og du ønsker å videreføre den, anbefaler vi at du kontakter dem for å forhøre deg om det er mulig å beholde den ved en overgang til Get.

Kan jeg få trådløst bredbånd?

Du har flere alternativer for å få trådløst bredbånd: du kan kjøpe et trådløst modem fra oss, bruke trådløst bredbånd via Get box II eller bruke en trådløs router som du har fra før av. Merk at Get kun gir brukerstøtte for Get box II og det trådløse modemmet. Hvis du trenger hjelp til bruk eller oppsett av trådløst utstyr skaffet fra andre steder må du be om brukerstøtte fra de respektive leverandørene.

Jeg har koblet opp boksen jeg fikk utlevert, men den fungerer ikke?

Når Get boksen er utlevert må det aktiveres i våre systemer før den fungerer. Dette kan ta inntil 3 virkedager. Såfremt vi har registrert et mobilnummer på ditt kundeforhold vil du få en SMS som forteller deg at du kan ta i bruk din nye tjeneste.

Hvis du etter denne tiden enten mangler én eller flere kanaler, ser det står "Vennligst vent, det kan ta opptil tre timer før du får kanalene du har bestilt"/"Du har ikke tilgang til kanalen" eller har et hengelås-ikon på TV-skjermen din, kan det være at ditt programkort trenger en oppdatering. Få dette tilsendt ved å sende en SMS med kodeord «TV» til 02123 (merk at denne løsningen kun fungerer hvis ditt mobilnummer er registrert på ditt kundeforhold i våre systemer).

Husk at programkortet må stå i Get boksen når oppdateringen blir sendt, og at det kan ta litt tid før denne mottas. Opplever du fortsatt problemer, kan du få flere tips på www.get.no/kundeservice.

Det er lang avstand mellom tv-apparatet og antenneuttak, hva må jeg gjøre?

Har du lenger avstand enn 1,5 meter fra kabel-tv kontakten til din tv, men har en egen kabel, kan du få tilsendt en overgang per post. Du kan også kjøpe en lengre antenneledning hvis du ikke allerede har en slik fra før. 1,5m, 2,5m og 5m kabel koster 70 kr mens 10m kabel koster 140 kr.

Du kan alternativt besøke vårt nærmeste lokalkontor for å kjøpe en lenger antennekabel eller hente en overgang (F-konnektor Hann, IECM-FM, overgang fra kabel til HD-boks).

Har du fortsatt ubesvarte spørsmål?

Besøk www.get.no/kundeservice.

Get-representantene vil på utleveringskvelden være behjelpelig med å svare på alle spørsmål du måtte ha.

Har du forslag til forbedringer i dette brevet?

Med din hjelp kan vi gjøre dette brevet enda bedre, og vi setter stor pris på din tilbakemelding!

Bruk QR-koden eller gå inn på nettadressen for å gå til vår brukerundersøkelse:

<https://response.questback.com/getas/infobrev/>

