

SERVICE FAQ NETVONE APARTMENT

BASIC

Question: Apa yang dimaksud dengan layanan netVone Apartment?
Answer : netVone Apartment adalah layanan koneksi internet kecepatan tinggi tanpa batas kuota yang dapat dinikmati di setiap unit apartemen yang merupakan kerja sama antara PT. Telindo Nusantara dengan mitra pengembang dan pengelola beberapa apartemen di kawasan Jakarta dan Surabaya.

Question: Apakah ada paket berlangganan layanan netVone Apartment?
Answer : Ada 2 paket yang ditawarkan, yaitu:

- *netVone King*, koneksi internet tak terbatas (unlimited) dengan kecepatan 384kbps. Biaya bulanan sebesar Rp 350.000,-
- *netVone Prince*, koneksi internet tak terbatas (unlimited) dengan kecepatan 256kbps. Biaya bulanan Rp 250.000,-

Biaya belum termasuk PPN 10%.

Question: Bagaimana cara mendapatkan/mendaftar layanan netVone Apartment?
Answer : Pelanggan mengisi formulir pendaftaran yang ada di pengelola apartemen atau tenaga sales reps. PT. Telindo yang ada di lokasi apartemen. Setelah pendaftaran disetujui, pelanggan membayar biaya registrasi sebesar Rp 150.000,- (ditambah PPN 10%). Setelah dilakukan instalasi maka pelanggan akan dapat menikmati layanan internet di unit apartemen miliknya.

Question: Perangkat/alat apa yang dibutuhkan untuk aktivasi layanan netVone Apartment?
Answer : Koneksi internet dapat dinikmati melalui PC atau notebook. Perangkat yang dibutuhkan adalah modem ADSL (disediakan oleh PT. Telindo) dan telepon fixedline. Pelanggan tinggal menghubungkan PC atau notebook dengan modem ADSL dan melakukan konfigurasi.

Question: Bagaimana cara aktivasi/konfigurasi layanan netVone Apartment?
Answer : Cara aktivasi/konfigurasi layanan netVone Apartment adalah:

- Pelanggan memasukkan username netVone
- Pelanggan memasukkan password account netVone

Username & password diajukan pelanggan saat mengisi formulir pendaftaran.

Question: Apakah ada layanan helpdesk (technical support) untuk layanan netVone Apartment?
Answer : Jika pelanggan mengalami kesulitan dalam menikmati layanan netVone Apartment, pelanggan dapat menghubungi Call Center Customer Service 24 jam PT. Telindo di nomor telepon 0804-1-335577. Setiap laporan yang masuk akan segera ditindaklanjuti oleh Customer Service Officer kami.

Selanjutnya pelanggan akan segera mendapatkan bantuan teknis, baik online maupun onsite oleh tim Technical Support netVone.

ADVANCE

Question: Apa kelebihan layanan netVone Apartment dibandingkan dengan layanan sejenis lainnya (Speedy, FastNet, dll)?

Answer :

- Koneksi internet kecepatan tinggi
- Tanpa batas kuota
- Dapat dinikmati di unit apartemen
- Proses registrasi yang cepat dan mudah
- Dukungan teknik & call center 24 jam sehari dan 7 hari seminggu

Question: Apa yang dimaksud dengan ‘unlimited quota’?

Answer : Unlimited quota artinya pelanggan tidak dibatasi oleh quota jumlah/besar file yang dapat diakses melalui internet

Question: Apakah bisa melakukan download file movie/streaming via layanan netVone Apartment?

Answer : Bisa, tapi jika dilakukan saat peak time, koneksinya akan lambat. Jika dilakukan saat low time (tengah malam – dini hari), koneksinya cukup optimal.

Question: Apakah bisa menggunakan teknologi Wi-Fi dalam menggunakan layanan netVone Apartment? Bagaimana caranya?

Answer : Bisa. Caranya dengan mengganti modem ADSL disediakan dengan modem ADSL yang memiliki Access Point untuk koneksi secara Wi-Fi.

Question: Apakah layanan netVone Apartment bisa diparalel (lebih dari 1 PC/Notebook)? Bagaimana caranya?

Answer : Bisa. Caranya dengan mengganti modem ADSL yang disediakan dengan modem ADSL yang memiliki port yang lebih dari 1.

Question: Mengapa pelanggan netVone King dan netVone Prince tidak bisa mengakses aplikasi Peer to Peer (P2P) seperti Lime Wire, Napster, Torent?

Answer : Aplikasi yang bersifat Peer to Peer (P2P) tidak tersedia bagi para pelanggan netVone. Pertimbangan utama pembatasan akses tersebut adalah untuk menjaga kenyamanan bagi seluruh pelanggan. Saat ini, kami sedang menyiapkan paket layanan tambahan yang memungkinkan akses ke aplikasi P2P tersebut dengan estimasi mulai dipasarkan pertengahan 2008.

Question: Berapa biaya per bulan dan bagaimana cara migrasi ke layanan tersebut?

Answer : Kami belum dapat memberikan informasi lebih lanjut mengenai layanan ini karena masih dalam tahap pengembangan. Penjelasan akan diberikan jika layanan telah siap dipasarkan.

Question: Bagaimana dengan layanan NetVone yang bisa diakses di perumahan?

Answer : Untuk sementara, layanan netVone hanya tersedia untuk Apartment dan Mobile. Ke depannya, kami akan sediakan layanan netVone Residensial namun untuk perumahan atau cluster rumah tertentu.

Question: Apa yang dimaksud dengan ‘virtual account’?

Answer : Nomor rekening virtual yang diberikan oleh pihak PT. Telindo yang digunakan oleh pelanggan untuk melakukan pembayaran bulanan secara transfer. Nomor tersebut unique untuk masing-masing pelanggan, namun transfer bisa dilakukan oleh siapa saja dan akan tercatat sebagai pembayaran si pemilik rekening.

Question: Perangkat apa saja yang disediakan oleh netVone?

Answer :

- 1 unit modem ADSL
- 1 unit Splitter
- 1 unit kabel RJ-11
- 1 unit kabel UTP/RJ-45 (+/-1,5 meter)

Question: Bagaimana cara memasang perangkat untuk layanan netVone?

Answer : 1. Modem dihubungkan ke power AC dengan adaptor.

2. Splitter dihubungkan ke rochet/lobang telepon di unit apartmen, output dari Splitter satu dihubungkan ke modem ADSL dan satu lagi dihubungkan ke pesawat telpon (line telpon tetap bisa digunakan)
3. Output dari modem dihubungkan ke PC/Notebook melalui kabel UTP/RJ-45.

