

Upute za korisnike usluge

**Obitelj+**

## PODACI ZA AKTIVACIJU

Upišite svoje osobne podatke za aktivaciju usluge koje smo vam poslali u pismu dobrodošlice.

**Web adresa stranice za aktivaciju:** <http://aktivacija.iskon.hr>

**Korisničko ime** (username): \_\_\_\_\_

**Lozinka** (password): \_\_\_\_\_

## PODACI ZA KORIŠTENJE

Upišite svoje osobne podatke za korištenje usluge koje ste dobili u dokumentaciji prilikom prijave. Ako ste u međuvremenu na korisničkim stranicama <http://moj.iskon.hr> promijenili dodijeljenu lozinku, ona više nije važeća.

**Vaša e-mail adresa:** \_\_\_\_\_

**Korisničko ime** (username): \_\_\_\_\_

**Lozinka** (password): \_\_\_\_\_

**Vaš telefonski broj:** \_\_\_\_\_

Uz Iskonov broj koji vam omogućuje povoljnije telefoniranje i dalje zadržavate svoju postojeću telefonsku liniju i broj T-Coma na koji možete primati pozive.

## PODACI ZA ADMINISTRACIJU MODEMA

S ovim podacima možete pristupiti sučelju svog modema i po potrebi mijenjati postavke i konfiguraciju modema.

**Web adresa:** <http://192.168.6.1>

**Korisničko ime** (username): Administrator

**Lozinka** (password): Administrator

Preporučujemo da navedene podatke čuvate kako biste ih po potrebi mogli koristiti.

Vaši korisnički podaci su vaše vlasništvo i odgovornost, stoga vas molimo da ih spremite na dobro poznato mjesto i čuvate od mogućeg neovlaštenog korištenja.

## SADRŽAJ

1. Uvod .....	3
2. Što je potrebno za instalaciju .....	4
3. Oprema i uvjeti koje korisnik mora osigurati za uspješnu instalaciju .....	4
3.1. Karakteristike modema SpeedTouch .....	4
4. Priprema za instalaciju .....	5
5. Spajanje uređaja .....	6
5.1. Zamjena postojeće aDSL instalacije .....	6
5.2. Nadogradnja obične telefonske linije .....	7
5.3. Bežično umrežavanje (WLAN) .....	8
5.3.1. Podešavanje mrežnih postavki za bežični pristup .....	10
6. Proces uspostave veze .....	12
7. Poteškoće i njihovo rješavanje .....	14
7.1. Poteškoće prilikom pristupa aktivacijskom portalu .....	14
7.2. Poteškoće pri korištenju telefona .....	15
7.3. Korištenje dva odvojena telefonska broja .....	15
8. Dodatne usluge .....	16
8.1. Besplatne dodatne internet usluge .....	16
8.2. Besplatne dodatne telefonske usluge na Iskonovoj liniji .....	16
8.3. Dodatne telefonske usluge uz nadoplatu .....	16
9. Korisnički centar – Moj Iskon .....	17
10. Kontakt podaci .....	18

## 1. Uvod

### Dobrodošli u Iskon broadband svijet!

Zahvaljujemo vam na odabiru usluge **Obitelj+** koja objedinjuje telefonsku uslugu i aDSL pristup internetu.

Usluga **Obitelj+** vam omogućuje:

- **aDSL vezu na internet** velikih brzina
- telefonsku uslugu Iskona koja omogućuje **povoljnije telefoniranje** prema svim destinacijama uz sekundu kao obračunsku jedinicu uz korištenje postojeće T-Comove telefonske linije\*
- novi broj Iskona za povoljnije telefoniranje uz postojeći broj T-Coma na koji možete primati pozive
- najam modema za bežično umrežavanje do 10 računala u kućnu mrežu
- dodatne usluge (više u poglavlju 8).

Dodatne informacije o usluzi potražite na [www.iskon.hr](http://www.iskon.hr) ili nazovite naš besplatni info telefon 0800 1000.

U ovim uputama su opisani svi potrebni koraci za samoinstalaciju i uspješno spajanje usluge. Ostale upute o konfiguraciji modema Thompson SpeedTouch, kao i detaljne upute o žičnom ili bežičnom spajanju modema s računalom, potražite u knjižici "SpeedTouch – Upute za korištenje".

Ako ste prilikom prijave odabrali opciju "Instalacija od strane tehničara", ovlaštteni tehničar će obaviti sve potrebne radnje za instalaciju usluge, a preporučujemo da ove upute sačuvate kako biste ih mogli po potrebi koristiti.

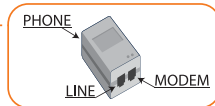
\*Aktivna telefonska linija T-Coma je uvjet za korištenje Iskonove usluge Obitelj+. Naknada za telefonsku liniju T-Coma se naplaćuje na T-Comovom računu u iznosu ovisnom o tarifnom paketu koji koristite. Promjenu tarifa i/ili deaktivaciju svih dodatnih usluga koje korisnik koristi kod drugih operatera potrebno je zatražiti kod operatera kod kojeg je usluga ugovorena. Na Iskonovom računu se naplaćuje naknada za aDSL liniju Iskona, kao i ostvareni aDSL promet i telefonski pozivi ostvareni preko Iskona.

Napomena: uz uslugu nije moguće korištenje usluge MaxTV T-Coma.

## 2. Što je potrebno za instalaciju

Prije pristupanja samoinstalaciji provjerite jeste li u instalacijskom paketu dobili sljedeće:

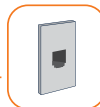
- modem Thomson SpeedTouch
- aDSL splitter - aDSL razdjelnik
- AC strujni adapter
- 1 Ethernet mrežni (LAN) kabel RJ-45 (žuti)
- 3 telefonska kabela RJ-11 (sivi)
- CD s uputama na engleskom jeziku
- knjižica "SpeedTouch - Upute za korištenje"
- knjižica "Upute za Obitelj+" (ovaj tekst).



## 3. Oprema i uvjeti koje korisnik mora osigurati za uspješnu instalaciju

Prije pristupanja samoinstalaciji provjerite jeste li u instalacijskom paketu dobili sljedeće:

- računalo s funkcionalnim operativnim sustavom i podrškom za mrežne protokole
- funkcionalna mrežna Ethernet kartica za žično spajanje ili mrežna bežična (Wireless) kartica, odnosno USB adapter za bežično spajanje
- postojeća, aktivna telefonska linija T-Coma
- ispravno postavljena zidna telefonska utičnica za RJ-11 priključak
- odgovarajući uvjeti za smještaj opreme Iskon Interneta i napajanje električnom energijom 220-230V 50Hz
- telefonski aparat s tonskim biranjem i odgovarajući telefonski kabel R-11



### VAŽNA NAPOMENA

Terminalna oprema koju Iskon Internet stavlja na raspolaganje korisniku isključivo je vlasništvo Iskon Interneta. Korisnik je obavezan po raskidu korisničkog ugovora vratiti predmetnu opremu Iskon Internetu u ispravnom i funkcionalnom stanju.

### 3.1. Karakteristike modema SpeedTouch

- aDSL2+ uređaj koji omogućuje žično spajanje do 4 računala na mrežu ili bežično povezivanje do 10 računala
- spajanje isključivo na Iskonove usluge pristupa internetu
- ne radi bez struje: u slučaju nestanka struje nije moguć pristup internetu, a telefonski pozivi se neće moći ostvariti preko Iskona. Svi telefonski pozivi ostvareni za vrijeme dok je Iskonov modem bez struje uspostavljaju se preko T-Coma, a naplata ostvarenih poziva naplaćuje se na telefonskom računu T-Coma.
- ako korisnik želi dodatno spojiti više telefona u stanu, potrebno je priključiti telefonski razdjelnik (telefonski splitter) na modem. Telefonski splitter korisnik nabavlja o vlastitom trošku.

## 4. Priprema za instalaciju

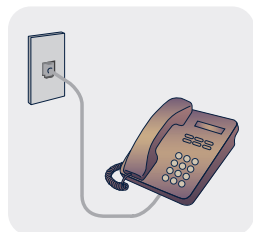
Prije početka instalacije treba ustanoviti gdje se nalazi glavna tj. prva telefonska utičnica u vašem domu, jer ćete na nju spojiti aDSL splitter i modem.



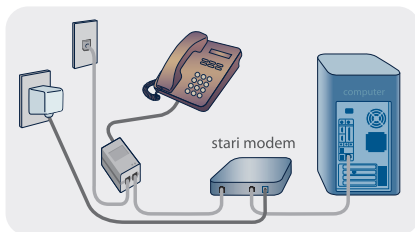
Slika 1. Glavna telefonska utičnica

Nakon toga potrebno je odspojiti sve uređaje spojene na telefonsku liniju na koju želite instalirati Iskonovu uslugu; ako to ne učinite, tijekom korištenja usluge mogu se pojaviti šumovi za vrijeme telefonskih razgovora i može doći do pucanja internet veze.

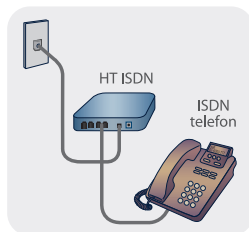
Ako imate bilo kakvih pitanja o procesu samoinstalacije ili se tijekom procesa pojave bilo kakve poteškoće, nazovite našu korisničku podršku na broj 062 10 10 10 (po cijeni nacionalnog poziva).



Slika 2. Kućna telefonska instalacija PRIJE

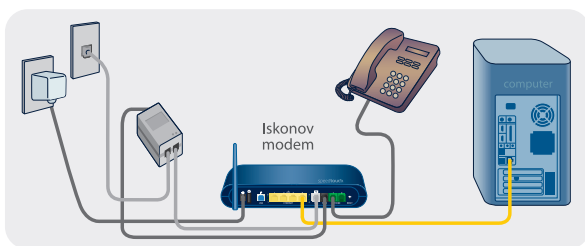


Slika 3. Kućna telefonska/aDSL instalacija PRIJE



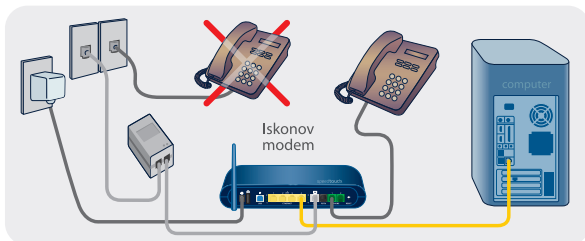
Slika 4. Kućna telefonska/ISDN instalacija PRIJE

Slika 5. prikazuje ispravan način spajanja telefonskog aparata i računala na Iskonovu opremu.



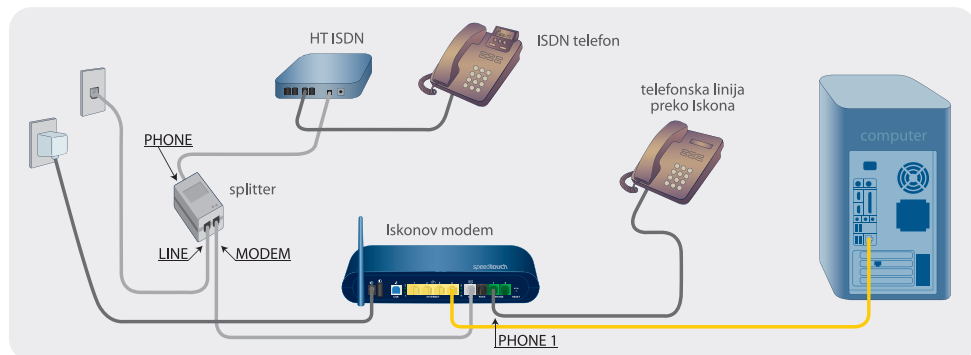
Slika 5. Ispravno spojena oprema

Slika 6. prikazuje neispravan način spajanja - telefonski aparat ne smije biti uključen direktno u glavnu telefonsku utičnicu na zidu.



Slika 6. Neispravno spojena oprema

Donja slika prikazuje ispravan način spajanja telefonskog aparata i računala na Iskonovu opremu uz postojeći ISDN priključak.



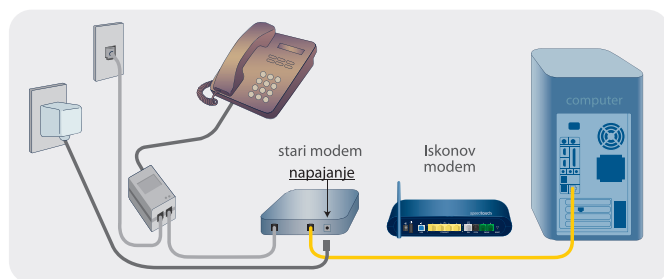
Slika 7. Ispravno spojena oprema uz postojeći ISDN priključak

U sljedećem poglavlju (5. Spajanje uređaja) detaljno su opisana sva tri načina spajanja opreme, a ako ste već spojili opremu prema gornjim slikama, prijedite na poglavlje **6. Proces uspostave veze**.

## 5. Spajanje uređaja

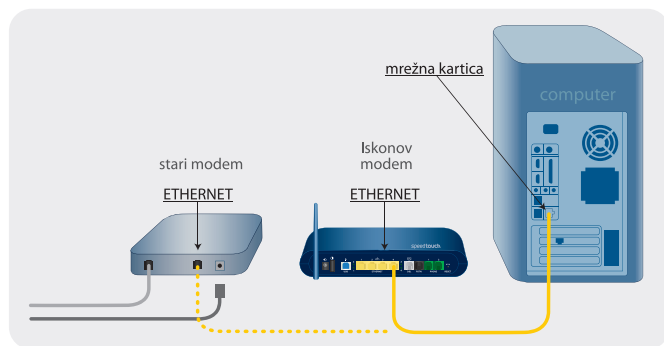
Niže su opisana tri načina spajanja opreme - odaberite onaj koji zadovoljava vaše potrebe i tehničke mogućnosti računala koje spajate na internet. Molimo vas da pažljivo proučite upute jer samo ispravno spojena oprema omogućava uspješan proces uspostave veze.

### 5.1. Zamjena postojeće aDSL instalacije



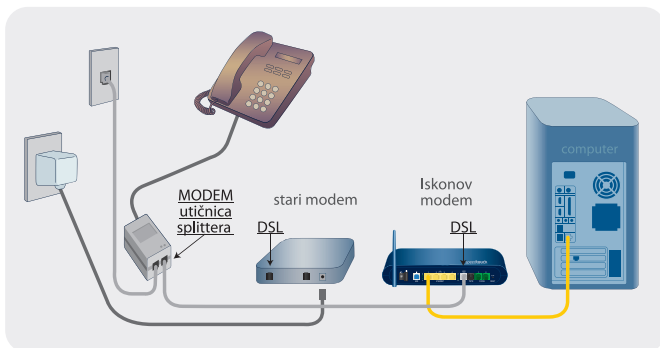
Slika 8.

1. Smjestite novi modem (SpeedTouch) pored dosadašnjeg modema. Ugasite stari modem i iskopčajte ga iz struje.



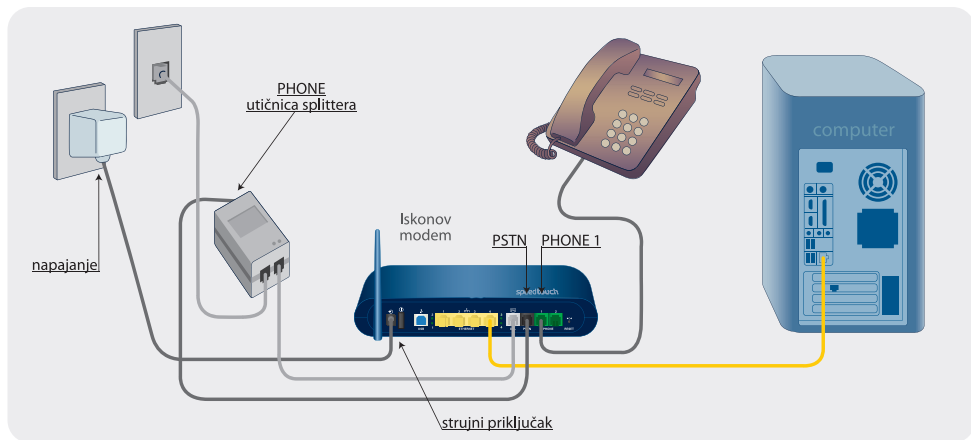
Slika 9.

2. Odspojite mrežni (Ethernet) kabel iz starog modema i ukopčajte ga u Iskonov modem u žutu ETHERNET utičnicu po izboru (označenu brojevima 1-4), drugi kraj ostaje spojen u mrežnoj kartici na računalo.



Slika 10.

3. Iz **DSL** utičnice modema odspojite telefonski kabel i spojite ga u Iskonov modem u sivu **DSL** utičnicu. Drugi kraj kabla ostaje spojen u **MODEM** utičnici na splitteru.



Slika 11.

4. Telefonskim kabelom spojite **PHONE** utičnicu splittera u **PSTN** utičnicu Iskonovog modema, a telefon spojite u zelenu **PHONE 1** utičnicu na Iskonovom modemu.

Kada ste sve ispravno spojili, preostaje spojiti modem na njegovo **napajanje**, uključiti ga u struju i upaliti, te pratiti nastavak upute u koraku **6. Proces uspostave veze**.

## 5.2. Nadogradnja obične telefonske linije



Slika 12.

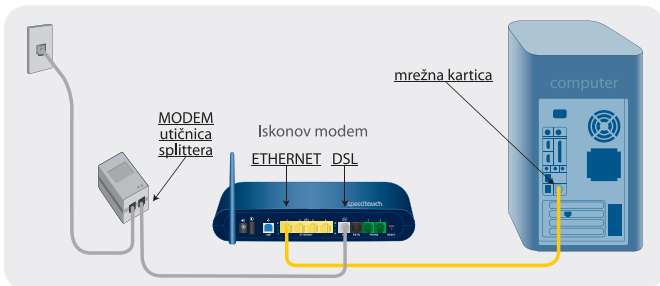
1. Iz **glavne telefonske utičnice** odspojite telefonski aparat





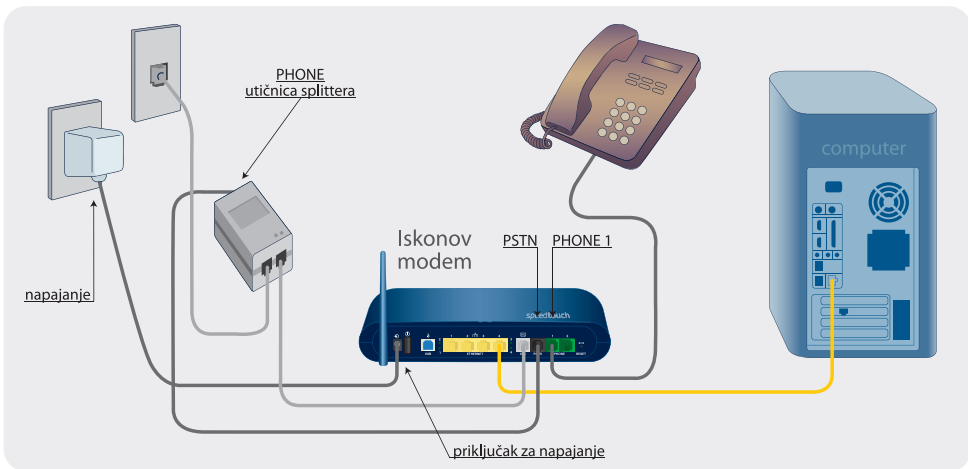
Slika 13.

2. Na glavnu telefonsku utičnicu spojite telefonski kabel, a njegov drugi kraj spojite u **LINE** utičnicu splittera



Slika 14.

3. **MODEM** utičnicu splittera spojite telefonskim kabelom s **DSL** utičnicom na Iskonovom modemu. Mrežnim ethernet kabelom spojite mrežnu utičnicu na računalu sa žutom **ETHERNET** utičnicom po izboru na modemu.



Slika 15.

4. Telefonskim kabelom spojite **PHONE** utičnicu splittera u **PSTN** utičnicu modema, a telefon spojite u zelenu **PHONE 1** utičnicu na modemu.

Kada ste sve ispravno spojili, preostaje spojiti modem na njegovo **napajanje**, uključiti ga u struju i upaliti, te pratiti nastavak upute u koraku **6. Proces uspostave veze**.

### 5.3. Bežično umrežavanje (WLAN)

Osim žičnog spajanja računala na modem, možete ga i bežično spojiti na internet spajajući se na modem bežičnom WLAN vezom. Instalirani modem je ujedno bežična pristupna točka na koju se može spojiti više uređaja iz okoline.

**VAŽNO:** Wireless mreže su podložne zloupotrebi ako im se ne ograniči pristup pomoću sigurnosnih postavki, stoga je vašu WLAN vezu potrebno podesiti i zaštititi od neovlaštenog upada.

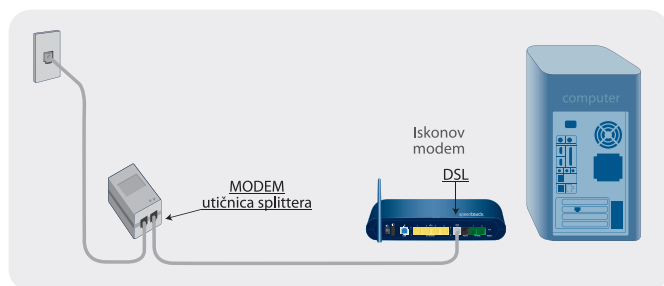
Na dobivenom Iskonovom modemu podešena je osnovna sigurnosna zaštita, a željenu razinu zaštite treba podesiti prema uputama u koraku **5.3.1. Podešavanje mrežnih postavki za bežični pristup.**

Korisnik je dužan zaštititi svoju bežičnu (wireless) mrežu i sam snosi odgovornost za eventualnu zloupotrebu. Ako ne koristite wireless mrežu, preporučujemo da je isključite na modemu. Za sve savjete i upute nazovite našu korisničku podršku na 062 10 10 10, po cijeni nacionalnog poziva.



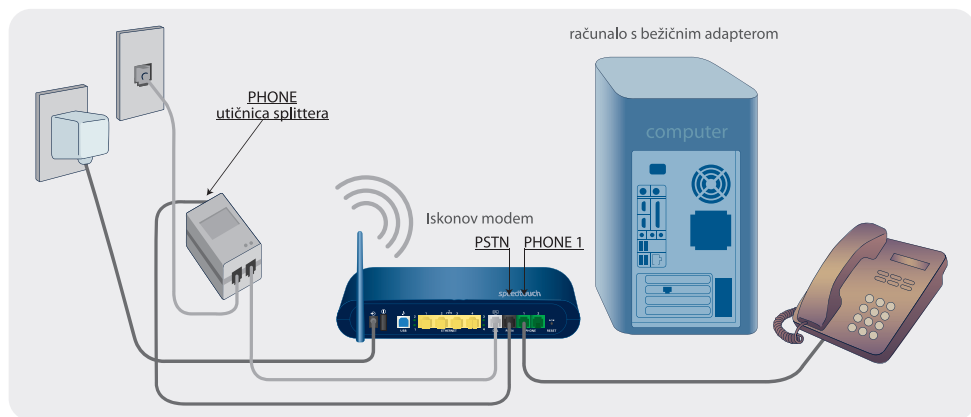
Slika 16.

1. Iz **glavne telefonske utičnice** odspojite telefonski aparat.



Slika 17.

3. **MODEM** utičnicu splittera spojite telefonskim kabelom s **DSL** utičnicom na aDSL routeru.



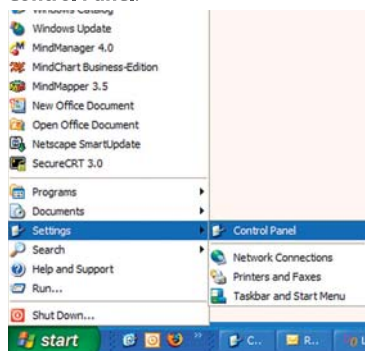
Slika 18.

4. Telefonskim kabelom spojite **PHONE** utičnicu splittera u **PSTN** utičnicu modema, a telefon spojite u zelenu **PHONE 1** utičnicu na modemu.

Kada ste sve ispravno spojili, podesite bežične mrežne postavke prema uputama u koraku **5.3.1. Podešavanje mrežnih postavki računala za bežični pristup.**

### 5.3.1. Podešavanje mrežnih postavki računala za bežični pristup

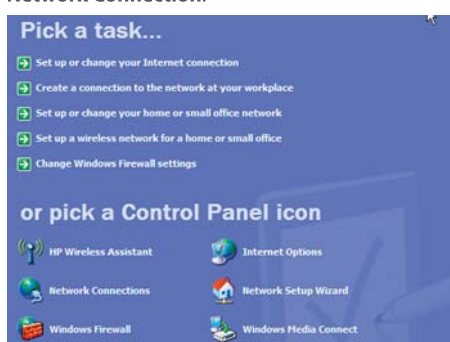
1. U izborniku **Start** kliknite na **Settings**, pa **Control Panel**.



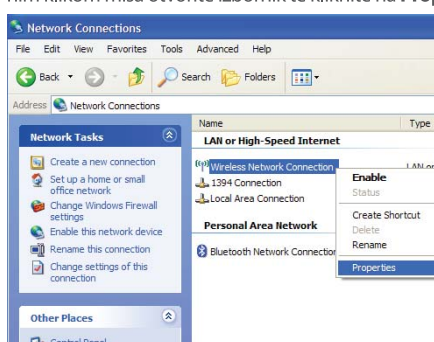
2. U **Control Panelu** otvorite **Network and Internet Connections**.



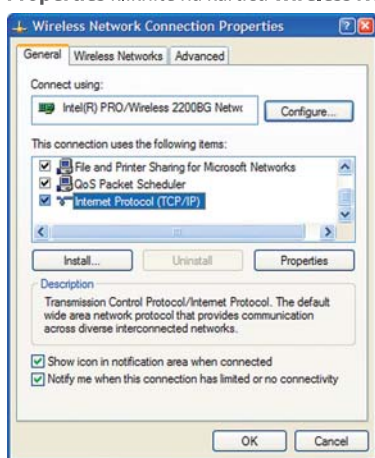
3. U **Network and Internet Connections** otvorite **Network Connection**.



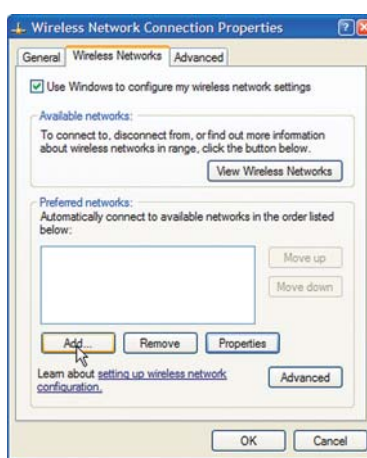
4. Odaberite ikonu **Wireless Network Connection** i desnim klikom miša otvorite izbornik te kliknite na **Properties**.



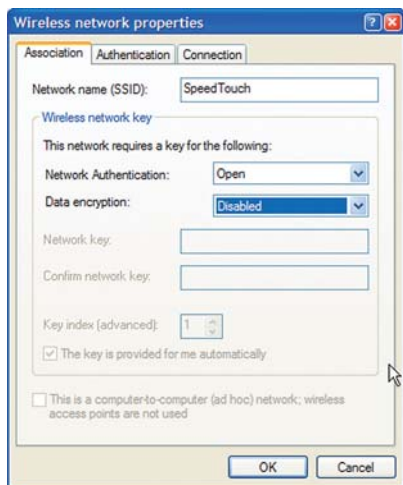
5. U prozoru **Wireless Network Connection Properties** kliknite na karticu **Wireless Networks**.



6. Na kartici **Wireless Network** kliknite na gumb **Add**.

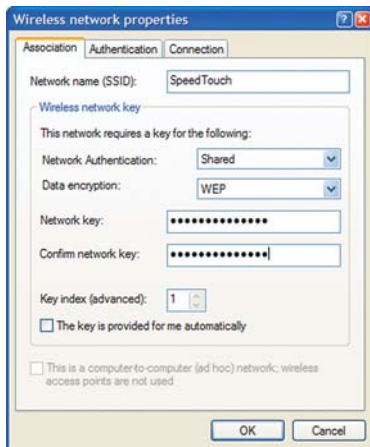


7. Otvara se novi prozor **Wireless Network Properties** gdje morate upisati postavke bežične mreže.



8. Pri prvom podešavanju upisujete podatke koji se nalaze na naljepnici s donje strane uređaja Thomson SpeedTouch (vidi knjžicu SpeedTouch - Upute za korištenje **9.2. Wireless sigurnost**), s obzirom na to da je automatski postavljena WEP zaštita wireless mreže.

U polje **Network name (SSID)** prepisite točno ime mreže s naljepnice, a za postavke **Wireless network key** upišite i odaberite:



**This network requires a key for the following:**  
**Network Authentication:** Shared  
**Data encryption:** WEP

**Network key:** WEP key (prepisano s naljepnice)  
**Confirm network key:** ponovno upišite isti WEP key radi provjere

9. Nakon što ste klikom na **OK** zatvorili prozor **Wireless Network Properties**, isto učinite s prozorom **Wireless Network Configuration Properties**.



10. Ako je sve prošlo bez problema, računalo je spojeno na bežičnu mrežu.



Nakon tog koraka preostaje spojiti modem na njegovo **napajanje**, uključiti ga u struju i upaliti, te pratiti nastavak upute u koraku **6. Proces uspostave veze**.

## 6. Proces uspostave veze

Nakon prvog paljenja modem se sam automatski podešava. Prvi korak automatskog podešavanja može trajati do 10 minuta. Pomoću LED lampica na prednjoj strani uređaja možete pratiti razvoj tog procesa. Očekivani redoslijed paljenja obveznih lampica je sljedeći:

1. zelena Power lampica
2. narančasta WLAN lampica
3. zelena DSL lampica
4. zelena Internet lampica

Paljenje preostalih lampica ovisi o uređajima spojenim na modem.

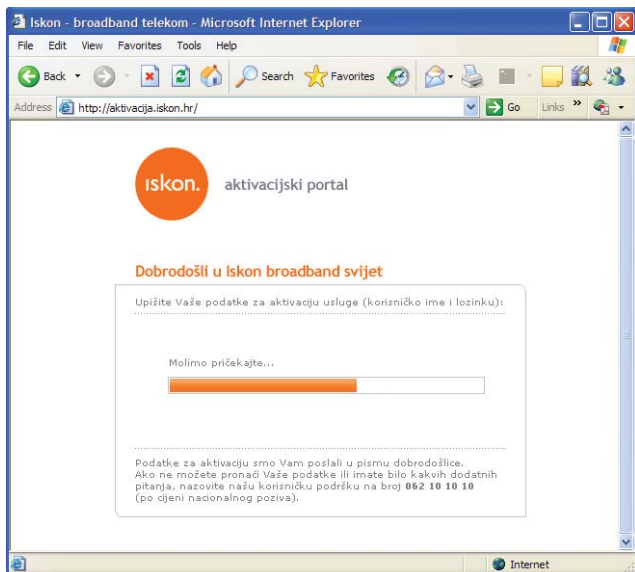
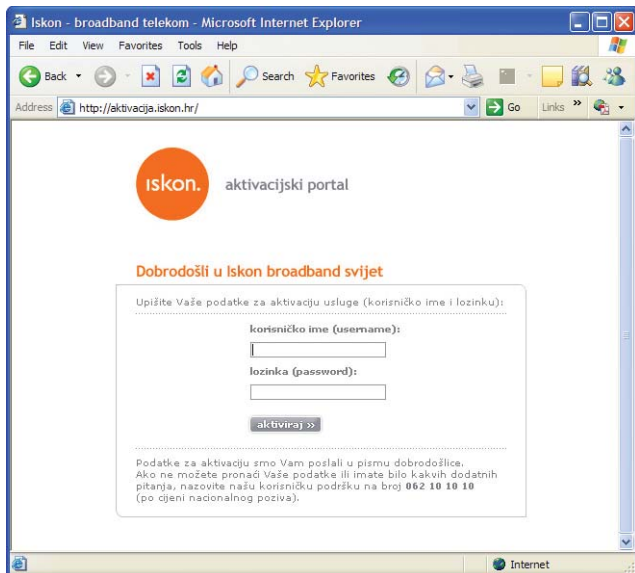
Kad se sve četiri obvezne lampice upale, treba pokrenuti proces aktivacije usluge pomoću osobnih aktivacijskih podataka koje ste dobili poštom u pismu dobrodošlice.

1. Pokrenite internet preglednik (Internet explorer, Mozilla Firefox, Opera...). U njemu će se automatski otvoriti stranica za aktivaciju usluge.

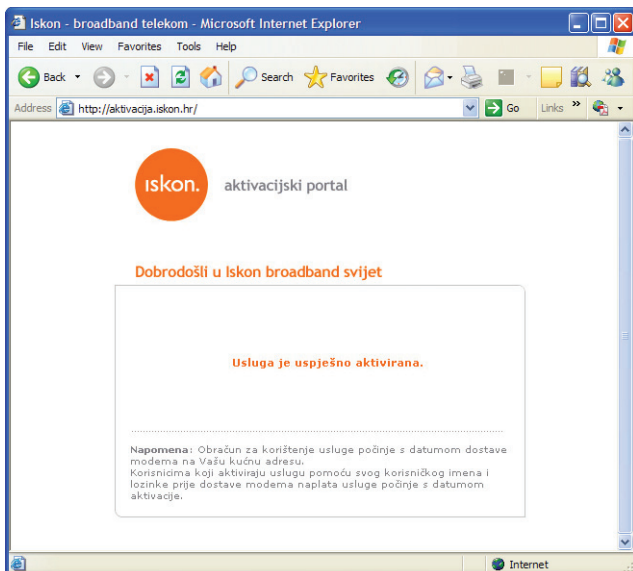
**Napomena:** ako se stranica ne otvori, molimo vas provjerite postavke vaše mrežne veze prema uputama u poglavlju 7. **Poteškoće i njihovo rješavanje.**

U predviđena polja upišite svoje osobne podatke - korisničko ime i lozinku za aktivaciju usluge i kliknite gumb "aktiviraj".

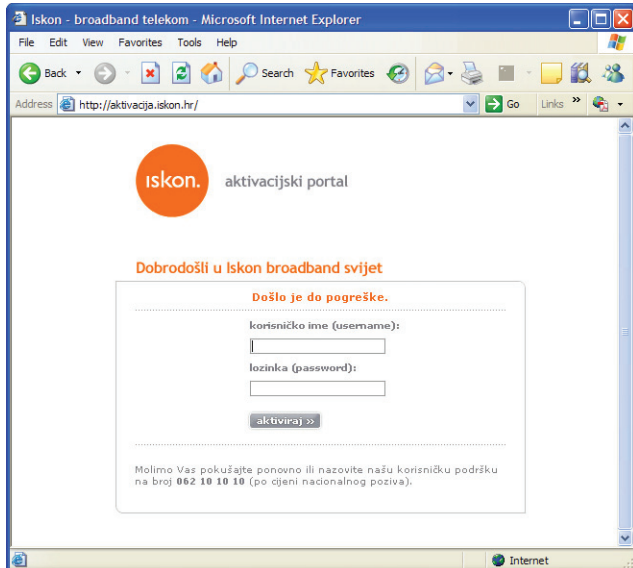
2. Nakon klika na gumb "aktiviraj" započinje treći korak automatskog podešavanja modema. Na ekranu je prikazan napredak, a na modemu se opet može pratiti proces pomoću LED lampica. Zelene Power i DSL lampice i narančasta WLAN lampica će ostati upaljene, a Internet lampica će se ugaziti na nekoliko sekundi. Nakon uspješnog završenog procesa upalit će se i zelene lampice Internet i Voice.



3. Nakon završetka podešavanja na ekranu se prikaže obavijest o uspješnoj aktivaciji usluge koju odmah možete početi koristiti. Dodatne informacije o opcijama koje nudi modem Thomson SpeedTouch, kao i o načinima spajanja, potražite u dodatnoj knjižici "**SpeedTouch – Upute za korištenje**".



4. Ako pri automatskom podešavanju usluge, a nakon upisivanja korisničkog imena i lozinke dođe do **poteškoća**, na ekranu se prikazuje poruka sljedećeg sadržaja.



Pokušajte ponovo upisati osobne podatke, obraćajući posebnu pozornost na velika i mala slova kao i na posebne znakove, upisujući ih točno kao u pismu dobrodošlice.

Ako nakon ponovnog unosa osobnih podataka aktivacija ponovo ne prođe, nazovite našu korisničku podršku na broj 062 10 10 10 (po cijeni nacionalnog poziva).

#### **Napomena:**

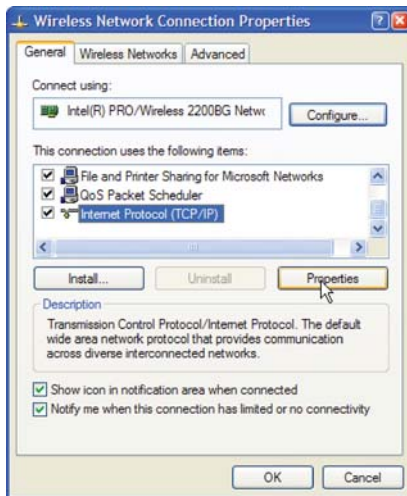
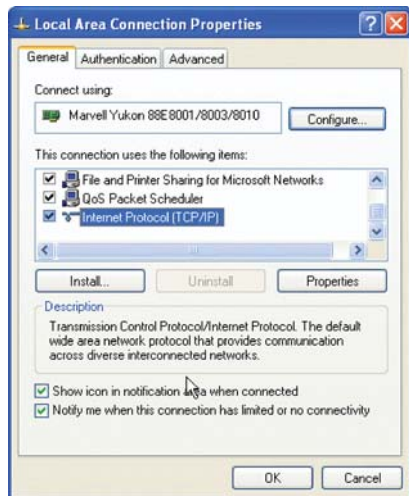
Prilikom svakog vraćanja modema Thomson SpeedTouch na tvorničke postavke (reset) treba ponovo proći proces aktivacije prema navedenim koracima, stoga vam preporučujemo da svoje podatke za aktivaciju (korisničko ime i lozinku) spremite na sigurno mjesto. Predlažemo da ih zabilježite u za to predviđeno mjesto na prvoj stranici ove knjižice. Ponovljeni aktivacijski proces ne utječe na naplatu usluge.

## 7. Poteškoće i njihovo rješavanje

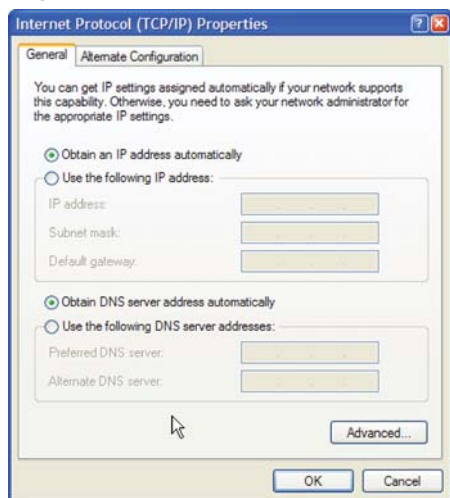
U slučaju da prilikom aktivacije usluge ili njenog korištenja naiđete na poteškoće, ovdje možete pronaći upute i savjete za rješavanje. Za sve dodatne upute ili savjete molimo nazovite našu korisničku podršku na broj 062 10 10 10 (po cijeni nacionalnog poziva).

### 7.1. Poteškoće prilikom pristupa aktivacijskom portalu

Ako se stranica aktivacijskog portala ne otvara, provjerite na koji način je podešena vaša mrežna veza. Kliknite na **Start -> Settings -> Control Panel -> Network Connections**. Odaberite mrežnu vezu koju koristite (**Local Area Connection** ili **Wireless Network Connection**, ovisno o načinu spajanja) te kliknite na nju desnim mišem pri čemu se pojavljuje izbornik na kojem kliknite na **Properties**.



Otvara se **Local Area Connection Properties** ili **Wireless Network Connection Properties**. Na kartici **General** pod **This connection uses the following items** odaberite **Internet Protocol (TCP/IP)** i kliknite na **Properties**.



U novom prozoru **Internet Protocol (TCP/IP) Properties** provjerite je li odabrana opcija **Obtain an IP address automatically**. U slučaju da nije, odaberite **Obtain an IP address automatically** i potvrdite izbor klikom na **OK**.

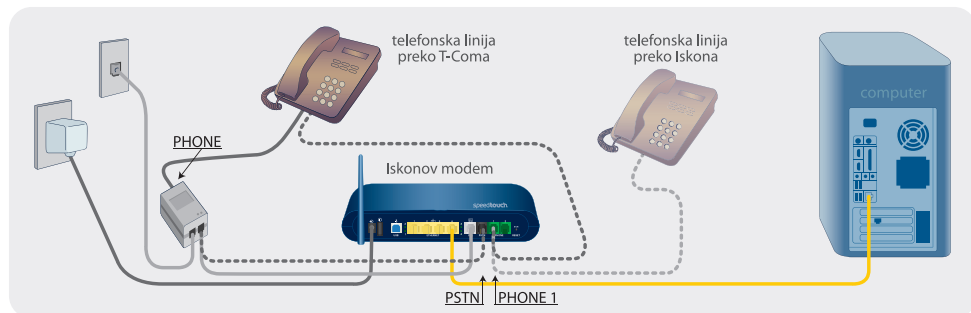
Ako se problem i dalje javlja, nazovite našu korisničku podršku na broj 062 10 10 10 (po cijeni nacionalnog poziva).

## 7.2. Poteškoće pri korištenju telefona

Napomena: u slučaju istovremenog telefoniranja i downloada podataka s interneta moguća je lošija kvaliteta zvuka. Sukladno pravilniku o telekomunikacijskim uslugama usluga telefoniranja u paketu Obitelj+ temelji se na prijenosu govora putem internetskog protokola i ne odgovara kvaliteti javne govorne usluge.

Ako telefon ne radi:

1. Provjerite je li telefon ispravno spojen na utičnicu **PHONE 1** na modemu.
2. Odspojite ga i ponovo spojite u **PHONE 1** priključak pazeći da konektor napravi "klik".



Slika 19.

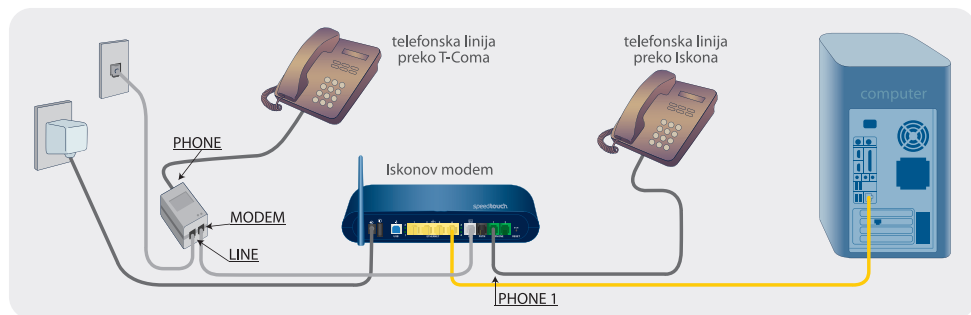
3. Ako telefon i dalje ne radi i **Voice** lampica na prednjoj strani modema Thomson SpeedTouch ne svijetli, odspojite telefon iz **PHONE1** modema i spojite ga direktno u **PHONE** utičnicu na splitteru, prema gornjoj slici.

Napomena: kod spajanja telefona na opisani način svi vaši odlazni pozivi se uspostavljaju preko T-Coma, a naplata ostvarenih poziva naplaćuje se na telefonskom računu T-Coma.

Nakon ponovne uspostave Iskonove usluge spojite telefon na Iskonovu telefonsku liniju prema prethodnim uputama kako biste osigurali povoljnije telefoniranje i obračun ostvarenih telefonskih poziva na Iskonovom računu.

## 7.3. Korištenje dva odvojena telefonska broja

U slučaju potrebe, možete koristiti dva odvojena telefonska broja i dva telefonska aparata, jedan preko T-Coma, a drugi preko Iskona, koje ćete spojiti na sljedeći način:



Slika 20.

U ovom slučaju svi pozivi ostvareni preko T-Coma obračunavat će se na T-Comovom računu, a pozivi ostvareni preko Iskona na Iskonovom računu.



## 8. Dodatne usluge

### 8.1. Besplatne dodatne internet usluge

- 5 e-mail adresa
- 100 MB prostora za e-mail
- 25 MB web prostora na adresi oblika [www.inet.hr/naziv](http://www.inet.hr/naziv)
- Sophos e-mail zaštita od virusa i spama

### 8.2. Besplatne dodatne telefonske usluge na Iskonovoj liniji

- Prikaz broja pozivatelja
- Preusmjeravanje poziva
- Zabrana prikaza vlastitog broja
- Zabrana odlaznih poziva prema određenim skupinama brojeva

Usluga **Prikaz broja pozivatelja** automatski je uključena svim korisnicima. Usluge koje je potrebno uključiti:

#### Preusmjeravanje poziva

Preusmjeravanje poziva kod zauzeća linije:

- aktivacija \*69\*BROJ#
- deaktivacija #69#
- provjera \*#69#

Preusmjeravanje poziva kada nema odgovora:

- aktivacija \*61\*BROJ# ili \*61\*BROJ\*TIMER# (timer je broj sekundi zvonjave nakon kojeg se preusmjerava poziv)
- deaktivacija #61#
- provjera \*#61#

Bezuvjetno preusmjeravanje:

- aktivacija \*21\*BROJ#
- deaktivacija #21#
- provjera \*#21#

Napomena: aktivacija i korištenje usluge preusmjeravanja poziva se ne naplaćuju. Naplaćuju se ostvareni pozivi između telefonske linije s koje se preusmjerava i linije na koju je preusmjereno.

#### Zabrana prikaza vlastitog broja

Aktivacija: \*31#

Deaktivacija: #31#

Provjera: \*#31#

#### Zabrana odlaznih poziva prema određenim skupinama brojeva

Usluga omogućuje zabranu poziva prema svim međunarodnim brojevima, prema nacionalnim mobilnim mrežama i prema brojevima koji započinju s 060, 061. Uslugu možete aktivirati na korisničkim stranicama Moj Iskon - <http://moj.iskon.hr>.

### 8.3. Dodatne telefonske usluge uz nadoplatu

Paket telefonskih usluga na Iskonovoj liniji:

- zabrana svih odlaznih poziva
- odbijanje anonimnih poziva
- automatska poruka o odsutnosti
- automatska poruka "ne smetaj"

Dodatne telefonske usluge uz nadoplatu možete naručiti na korisničkim stranicama [moj.iskon.hr](http://moj.iskon.hr).

## 9. Korisnički centar – Moj Iskon

### Moj Iskon – <http://moj.iskon.hr>

Na korisničkim stranicama možete samostalno upravljati svojim uslugama, korisničkim podacima i postavkama. Za pristup ovim stranicama potrebno je upisati svoje korisničko ime i lozinku za e-mail.

### Popis internet spajanja i telefonskih poziva

U svakom trenutku možete provjeriti ostvareni aDSL promet i detaljni ispis telefonskih poziva. Također, moguć je uvid u ostvareni internet i telefonski promet za protekle mjesece.

### Promjena osobnih podataka

Svoje osobne podatke (adresa, broj telefona) i lozinku za e-mail možete izmijeniti sami.

### Promjena tarifnog modela

Želite li promijeniti odabranu opciju usluge, zatražite to pod opcijom „moje usluge“.

### Promjena načina plaćanja

Pod opcijom „računi i plaćanje“ možete odabrati i drugačiji način plaćanja usluge.

Uslugu možete plaćati gotovinom, trajnim nalogom s tekućeg računa ili kreditnih kartica (American Express ili Diners Club Adriatic) uz 10% trajnog popusta na mjesečnu naknadu.

### E-mail

Samostalno možete kreirati 4 dodatne e-mail adrese. Sve promjene automatski će se aktivirati za 10 minuta.

### Sigurnosna zaštita

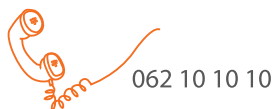
Firewall (vatrozid)

Štiti vaše računalo od nedozvoljenog pristupa; ovisno o postavljenoj razini zaštite, firewall funkcionira kao filter između vašeg računala i interneta.

### Zaštita e-maila od virusa i spama

Automatski vam je uključena Sophos antivirusna zaštita, a samostalno možete odabrati i uključiti razinu zaštite od neželjenih poruka (SPAM).

## 10. Kontakt podaci



Za sve poteškoće pri korištenju odabrane usluge ili podešavanju e-mail programa, modema i sl., nazovite Iskonovu korisničku podršku od 0 do 24 sata na broj 062 10 10 10, po cijeni nacionalnih poziva.

Na stranicama <http://podrska.iskon.hr> dostupne su vam razne upute za podešavanje e-mail programa, konfiguraciju opreme i dr.

### **Besplatni info telefon – 0800 1000**

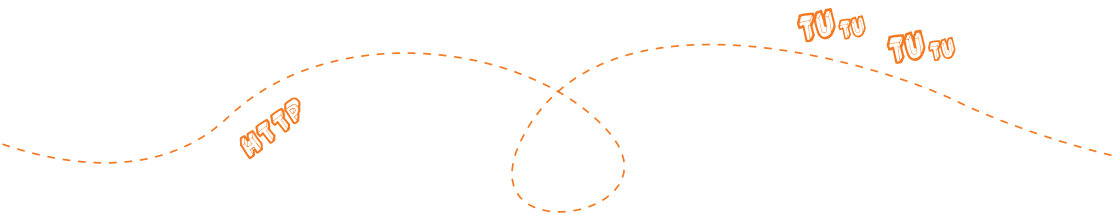
Više informacija o svim našim uslugama možete besplatno zatražiti na broju 0800 1000 svaki dan od 8 do 20 sati ili putem e-maila [info@iskon.hr](mailto:info@iskon.hr).

### **Pohvale, kritike, prijedlozi**

Vaše mišljenje o kvaliteti naše usluge izuzetno nam je važno, stoga nam šaljite pohvale, kritike ili prijedloge na adresu [prodaja@iskon.hr](mailto:prodaja@iskon.hr).

### **Računi**

Ako primijetite nepravilnosti u dostavljenom računu, obračunu ostvarenog prometa i sl., obratite nam se na e-mail [reklamacije@iskon.hr](mailto:reklamacije@iskon.hr).



IskonInternet  
Garićgradska 18  
10000 Zagreb

Tel: 01 6000 700  
Fax: 01 6000 777

Info telefon: 0800 1000  
info@iskon.hr

[www.iskon.hr](http://www.iskon.hr)