



Infolinia Orange Hotspot
tel (0) 510 800 800
www.orange.pl/hotspot

PTK Centertel sp. z o.o.
ul. Skierniewicka 10a
01-230 Warszawa

tel (0 22) 594 70 00
fax (0 22) 588 78 88
www.orange.pl

Pytania ogólne

Co to jest Hotspot?

Hotspot to miejsce świadczenia usługi bezprzewodowego i szerokopasmowego dostępu do Internetu w technologii WLAN. Miejscem świadczenia usługi są lotniska, hotele, restauracje, kawiarnie, centra biznesowe i handlowe, czyli te lokalizacje, gdzie przebywają potencjalni klienci zainteresowani usługą.

Czym jest WLAN?

WLAN (czyt. wulan lub łajlerles lan) jest technologią radiowego przesyłania danych na średnie odległości (standardowo do 100 metrów). WLAN występuje najczęściej w standardzie IEEE 802.11b, zwanym potocznie WiFi. Właśnie ten standard jest wykorzystywany przez Orange Hotspot. Maksymalna prędkość wynosi 11 megabitów na sekundę. Poza wymienionym standardem istnieją mniej popularne, mniej stabilne, ale szybsze warianty technologii WLAN. Są to 802.11a umożliwiające pracę z prędkością do 54 Mbps oraz 802.11g oferując prędkość do 20 Mbps.

Czy Orange Hotspot będzie dostępny na moim osiedlu?

Nasza usługa świadczona jest w miejscach o największym potencjale pod względem użytkowników. Na razie nie przewidujemy instalacji osiedlowych WLAN naszej sieci. Użytkownikom indywidualnym polecamy usługę Neostrada oferowaną przez TP.

Czym różni się WLAN od GPRS?

Istnieją dwie zasadnicze różnice pomiędzy tymi technologiami:

- maksymalna prędkość połączenia WLAN jest znacznie szybsza. W idealnych warunkach jest to 11 Mbps, natomiast GPRS oferuje maksymalnie 115 kbps.
- WLAN jest dostępny tylko w specjalnie wybranych do tego celu lokalizacjach, zaś GPRS jest dostępny wszędzie tam, gdzie jest zasięg sieci operatora komórkowego.
- WLAN w sieci Orange jest dostępny dla wszystkich osób dysponujących laptopem z modułem radiowym.

Jeśli opuszczę Hotspot bez wylogowania się (zamknę komputer, wyniosę sprzęt poza lokalizację), to czy ktoś może wykorzystać moją sesję?

Jest to możliwe, jeśli ktoś celowo chciałby się pod Państwa podszyć i wykorzystać sesję do wykonania włamania w Internecie. Proszę zawsze pamiętać o wylogowaniu się z serwisu celem uniknięcia tego typu sytuacji. W przypadku używania karty-zdrapki 2-godzinnej ważnej przez 60 dni wylogowanie się dodatkowo zatrzymuje licznik z czasem pozostałym na korzystanie z Orange Hotspot.

Jakie są plany rozwoju pokrycia?

Orange będzie rozwijać sieć swoich Hotspotów wraz z wzrostem popularności usługi.

Czy w jednym miejscu może być dostępna więcej niż jedna sieć WLAN?

Taka sytuacja jest możliwa. Użytkownik wybiera sieć, z której chce skorzystać poprzez ustawienie identyfikatora sieci SSID (ang. Service Set Identifier). Dla WLAN w sieci Orange jest to orange.hotspot. W przypadku współistnienia sieci może wystąpić pogorszenie jakości usługi ze względu na zakłócenia.

Czy jest limit na przesyłane dane?

Użytkownik nie ma limitu ilości przesyłanych danych, natomiast w przypadku używania kart - zdrapiek istnieje limit czasowy korzystania z usługi.



Jaka jest cena?

Oficjalny cennik usługi jest dostępny w sekcji "cennik" na stronie <http://www.orange.pl/hotspot>.



Czy mogę skorzystać z usługi okazjonalnie?

Oczywiście. Prosimy wybrać metodę płatności za pomocą karty - zdraпки lub za pomocą kodów SMSowych. Te sposoby korzystania z usługi przeznaczone są dla wszystkich osób, które chcą skorzystać z bezprzewodowego Internetu w Orange Hotspot niezależnie od tego, czy są abonentami sieci Orange.

Jeśli jestem abonentem Orange i korzystam z oferty abonamentowej Orange Hotspot, to czy mogę korzystać z Hotspotów innych marek?

Jest to możliwe. Państwa urządzenie radiowe powinno pracować poprawnie w każdym hotspotie na świecie.

Jestem abonentem Ery/Plus GSM - czy mogę skorzystać z Orange Hotspot?

Oczywiście. Muszą Państwo wcześniej wykupić dostęp za pomocą karty - zdraпки lub wysłać SMSa na specjalny numer, aby otrzymać kod do połączenia z Hotspotem. Karty są dostępne w miejscach świadczenia usługi Orange Hotspot.

Gdzie mogę kupić kartę WLAN do mojego laptopa/PDA?

Tego typu urządzenia są dostępne w większości sklepów i salonów komputerowych. Producenci komputerów zwykle rekomendują kilka modeli. Proszę zwrócić uwagę na to, aby zawsze instalować urządzenie zgodnie z instrukcją producenta. Salony sieci Orange nie prowadzą sprzedaży kart radiowych WLAN.

Czy są aparaty GSM z wbudowanym adapterem WLAN?

W ofercie m.in. firmy Nokia pojawił się model Communicator 9500 z wbudowanym modułem WLAN. Usługa nie wymaga jednak posiadania telefonu komórkowego. Do korzystania z Orange Hotspot polecamy laptop z kartą radiową WLAN.

Gdzie mogę kupić kartę - zdrapkę?

Karty - zdraпки możecie Państwo kupić w miejscu działania Orange Hotspot. Nie prowadzimy sprzedaży tych kart w innych miejscach.

Jakie typy kart zdrapek są w sprzedaży? Czy się różnią?

Do wyboru są 3 rodzaje kart - zdrapek. W zależności od czasu i sposobu korzystania z sieci Internet prosimy Państwa o wybór odpowiedniej karty:

2-godzinna, za 9 zł z VAT, umożliwiającą dostęp przez 2 godziny od momentu rozpoczęcia korzystania z usługi,

2-godzinna, za 19 zł z VAT, do wykorzystania przez 60 dni, umożliwiającą efektywne 120 minut dostępu w ciągu 60 dni od momentu rozpoczęcia pierwszego korzystania z usługi. W momencie wylogowania zatrzymuje zostaje licznik odmierający czas korzystania z usługi.

24-godzinna, za 29 zł z VAT, umożliwiającą dostęp przez 24 godziny od momentu rozpoczęcia korzystania z usługi.

Jaką kartę - zdrapkę wybrać?

Wybór zależy od ilości czasu, jaki chcą Państwo przeznaczyć na korzystanie z usługi. Dla osób, które planują pojedynczą, długą sesję przygotowaliśmy kartę 2-godzinną za 9 zł z VAT. Jeśli mają Państwo zamiar korzystać z Internetu intensywnie przez cały dzień, proponujemy zakup karty 24-godzinnej. Jeśli mają zamiar Państwo korzystać często z naszej usługi, ale za każdym razem krótko (np. tylko w celu sprawdzenia maila), proponujemy zakup karty 2-godzinnej za 19 zł z VAT, która pozwala wykorzystywać limit czasowy "na raty".

Jestem abonentem sieci Orange. Chciałbym skorzystać z opłaty miesięcznej za usługę.

Proszę zadzwonić pod bezpłatny numer Biura Obsługi Klienta: *100 dla klientów indywidualnych lub *600 dla klientów biznesowych i zamówić usługę Orange Hotspot. Opłata miesięczna wynosi jedynie 39 zł (47,97 zł z VAT). W ten sposób otrzymują Państwo nieograniczony dostęp do sieci Internet w punktach dostępowych Orange Hotspot za zryczałtowaną opłatą abonamentową.



Pytania techniczne



Jestem w lokalizacji Orange Hotspot. Mam komputer wyposażony w moduł WLAN. Włączam komputer. Co dalej?

Jeśli mają Państwo fabrycznie lub dodatkowo zainstalowaną kartę WLAN, komputer powinien automatycznie zgłosić obecność sieci bezprzewodowej. Należy kliknąć dwukrotnie ikonę połączenia bezprzewodowego w prawym dolnym rogu ekranu (ikona jest zwykle wskazywana "dymkiem"). Należy wybrać sieć oznaczoną orange.hotspot i podać SSID orange.hotspot. Po zatwierdzeniu ustawień należy poczekać, aż komputer dokona autokonfiguracji. Następnie trzeba otworzyć przeglądarkę internetową. Jeśli nie mają Państwo ustawionej strony początkowej, należy spróbować wejść na dowolny adres WWW. Automatycznie wyświetli się Państwu strona logowania Orange Hotspot. Należy wybrać formę płatności. Jeśli płacą Państwo kartą Orange Hotspot, proszę wpisać kod umieszczony na karcie pod specjalną farbą ochronną. Jeśli mają Państwo wykupioną usługę Orange Hotspot proszę wpisać swój numer telefonu. Dalsze wskazówki będą udzielane na stronach WWW.

Kupiłem kartę zdrapkę. Jak się zalogować?

W celu zalogowania się wystarczy rozpocząć przeglądanie stron WWW. Proszę włączyć przeglądarkę internetową. Strona logowania zawsze będzie pierwszą wyświetloną stroną. Jeśli mają Państwo ustawioną stronę startową w przeglądarce jako pustą (napis w linii adresu "about:blank"), wtedy prosimy spróbować wejść na dowolną stronę WWW. Przeglądarka od razu przekieruje Państwa na stronę logowania do usługi. Należy wybrać formę płatności. Proszę wybrać płatność kartą - zdrapką i oraz wpisać kod umieszczony na karcie pod specjalną farbą ochronną. Dalsze wskazówki będą udzielane na stronach WWW.

Otrzymałem kod SMSem. Jak się zalogować?

W celu zalogowania się wystarczy rozpocząć przeglądanie stron WWW. Proszę włączyć przeglądarkę internetową. Strona logowania zawsze będzie pierwszą wyświetloną stroną. Jeśli mają Państwo ustawioną stronę startową w przeglądarce jako pustą (napis w linii adresu "about:blank"), wtedy prosimy spróbować wejść na dowolną stronę WWW. Przeglądarka od razu przekieruje Państwa na stronę logowania do usługi. Należy wybrać formę płatności. Proszę wybrać płatność SMSem oraz wpisać kod otrzymany SMSem. Dalsze wskazówki będą udzielane na stronach WWW.

Mam wykupiony abonament na Orange Hotspot. Jak się zalogować?

W celu zalogowania się wystarczy rozpocząć przeglądanie stron WWW. Proszę włączyć przeglądarkę internetową. Strona logowania zawsze będzie pierwszą stroną, jaka będzie wyświetlona. Jeśli mają Państwo ustawioną stronę startową w przeglądarce jako pustą (napis w linii adresu "about: blank"), wtedy prosimy spróbować wejść na dowolną stronę WWW. Przeglądarka od razu przekieruje Państwa na stronę logowania do usługi. Należy wybrać abonamentową formę płatności. W polu logowania należy wpisać jedynie swój numer telefonu. System wyśle na Państwa numer specjalny kod, który uprawni do korzystania z usługi.

Dalsze wskazówki będą udzielane na stronach WWW.

Co się stanie, jeśli zamknę stronę logowania do usługi po jej użyciu? Czy mogę zamknąć to okno przeglądarki?

Mogą Państwo zamknąć to okno, a Państwa sesja nie zostanie zerwana. Aby później wylogować się z usługi proszę wejść na stronę <http://www.orange.pl/hotspot> i kliknąć odpowiedni przycisk.

Jak się wylogować?

Proszę przejść do okna, w którym Państwo się logowali i kliknąć odpowiedni przycisk. Jeśli wcześniej zamknęli Państwo okno przeglądarki z ekranem logowania, proszę wejść na stronę <http://www.orange.pl/hotspot>. Pod tym adresem znajduje się zamknięta wcześniej przez Państwa konsola logowania.

Czy mój komputer jest widzialny w sieci dla innych użytkowników Hotspotu i czy mogą oni przeglądać np. mój twardy dysk?

Mechanizmy zabezpieczające systemu operacyjnego domyślnie czynią użytkowników Hotspotu widocznymi dla siebie nawzajem, lecz nie zezwalają na przeglądanie zasobów. Zaleca się, aby użytkownik dodatkowo włączył u siebie zaporę połączenia internetowego (firewall), aby wyeliminować potencjalne próby włamań.

Jak użyć karty zdrapki?

Na rewersie każdej karty znajduje się indywidualny kod dostępowy, uprawniający do korzystania z bezprzewodowego Internetu Orange Hotspot w określonym na karcie czasie. Kod należy wpisać w odpowiednie pole logowania na stronach www usługi. Po autoryzacji przez system można swobodnie korzystać z Internetu.



Co się stanie po upływie wykupionego czasu dostępu do usługi?

System wyloguje Państwa automatycznie. W celu dalszego korzystania z Internetu prosimy o ponowne zalogowanie się.



Używam kart - zdrapek i wylogowałem się przed upływem wykupionego czasu dostępu. Czy mogę wykorzystać pozostały czas w późniejszym terminie?

To zależy od typu Państwa karty - zdrapki. W przypadku używania karty 2-godzinnej za 9 zł z VAT oraz kart 24-godzinnej za 29 zł z VAT licznik czasu nie zatrzymuje się po wylogowaniu. Użytkownik w momencie pierwszego logowania automatycznie określa z góry godzinę i datę, do której dany kod będzie aktywny. W przypadku używania przez Państwa karty 2-godzinnej za 19 zł z VAT, w chwili wylogowania licznik czasu zatrzymuje się. Wtedy mogą Państwo wykorzystać pozostały wykupiony czas później.

Jaki typ adresu IP ma mój komputer zalogowany w Orange Hotspot?

Państwa komputer ma adres prywatny, dynamiczny, czyli przydzielony przez serwer DHCP automatycznie po wykryciu komputera w sieci.

Mój komputer wykrył sieć bezprzewodową i podłączył się do niej automatycznie, jednak program pocztowy nie może nawiązać połączenia.

Prosimy najpierw zalogować się do usługi poprzez WWW.

Co muszę posiadać, aby skorzystać z Orange Hotspot?

Aby skorzystać z Orange Hotspot niezbędny jest komputer przenośny klasy PC (notebook) lub PDA wraz z adapterem WLAN (zgodnym z IEEE 802.11b, czyli WiFi). Niektóre laptopy mają fabrycznie wbudowany adapter WLAN, np. te z technologią Intel Centrino. Adapter w formie karty rozszerzeniowej zawsze można dokupić w sklepie z akcesoriami komputerowymi. Dostępny jest sprzęt w standardzie PCMCIA, CompactFlash, USB, SecureDigital.

Jakie adaptory Orange rekomenduje do używania z usługą Hotspot?

Dowolny adapter WLAN zgodny ze standardem IEEE 802.11b (WiFi) powinien współpracować bezproblemowo z punktami dostępowymi Orange Hotspot.

Jaka jest szybkość transmisji?

Szybkość Orange Hotspot pozwala na komfortowe korzystanie z zasobów Internetu, w tym treści multimedialnych oraz szybkie ściąganie dużych załączników do e-maili. Standard WLAN używany w Orange Hotspot przewiduje prędkość do 11 megabitów na sekundę. Prędkość w konkretnej chwili zależy istotnie od szeregu czynników, takich jak: warunki radiowe (zakłócenia), odległość od punktu dostępowego, liczba zalogowanych do jednego punktu użytkowników. Prędkość dostępu do poszczególnych części Internetu jest też uzależniona od ruchu w samej sieci globalnej.

Jak działa Orange Hotspot?

Hotspot od strony technicznej działa w standardzie Ethernet. Za pomocą karty WLAN (która jest kartą Ethernet) zostaje nawiązane połączenie radiowe z punktem dostępowym. Punkt dostępowy jest odpowiednikiem koncentratora sieciowego, który jest podłączony do zasobów Internetu łączem stałym. Użytkownik, który chce skorzystać z usługi musi posiadać wykupiony abonament na Orange Hotspot lub zakupić kartę-zdrapkę. Weryfikacja dostępu odbywa się na stronie logowania, która jest wyświetlana automatycznie jako strona startowa przeglądarki internetowej.

Jakie są wymagania odnośnie systemu operacyjnego?

Każdy system operacyjny komputera obsługujący technologię WLAN umożliwi jednocześnie korzystanie z usługi Orange Hotspot. Jedynym warunkiem jest poprawne zainstalowanie i skonfigurowanie komputera obsługującego protokół IP z adapterem zgodnym z IEEE 802.11b (WiFi).

Co muszę zainstalować na komputerze?

Jeśli są Państwo w posiadaniu sprzętu z wbudowanym modułem WLAN (np. laptopa z technologią Intel Centrino) nie jest wymagana instalacja dodatkowych urządzeń. Jeśli nie mają Państwo takiego modułu, niezbędna jest jego instalacja. Kartę rozszerzającą można kupić w większości sklepów komputerowych. Proszę pamiętać o stosowaniu się do procedury instalacyjnej zgodnie z wytycznymi producenta adaptera. Na przykład producenci często wymagają, aby najpierw zainstalować sterownik z dołączonej płyty CD, a dopiero potem włożyć adapter do komputera.

Na ile wystarczy mi bateria, kiedy używam WLAN?

Używanie adapterów WLAN skraca czas pracy sprzętu przy zasilaniu z baterii. W zależności do siły sygnału i modelu adaptera czas ten zmniejsza się od 20% do 40%.



Dlaczego prędkość połączenia w trakcie pracy w hotspotie zmienia się?

Zwykle jest to spowodowane zmianą siły sygnału lub zmianą liczbą użytkowników zalogowanych do jednego punktu dostępowego. Zmiana prędkości dostępu do Internetu może być spowodowana także występowaniem chwilowych opóźnień w samej sieci globalnej.



Czy jest prędkość gwarantowana?

Prędkość uzależniona jest od wielu czynników takich jak liczba aktualnie zalogowanych użytkowników, zakłócenia radiowe w hotspotie, chwilowe opóźnienia w sieci Internet lub inne, niezależne od sieci Orange. Przy zależności od tak wielu czynników, operator nie może zagwarantować konkretnej prędkości.

Czy jakość lub szybkość połączenia zależy od modelu adaptera WLAN?

Urządzenia zgodne z WiFi, czyli standardem IEEE 802.11b powinny mieć identyczne parametry jakościowe. Niezależne testy wskazują jednak różnice sięgające 10-20%, które w praktyce są niezauważalne.

Zasięg

Gdzie mogę skorzystać z Orange Hotspot?

Informacje o aktualnym zasięgu znajdziecie Państwo na stronach <http://www.orange.pl/hotspot>. Miejsca, w których zasięg będzie dostępny oznaczone zostaną logotypem "Orange Hotspot". Wśród lokalizacji znajdują Państwo hotele, lotniska, centra konferencyjne, centra handlowe, sklepy oraz inne miejsca publicznie dostępne.

Czy mogę skorzystać z Hotspotów za granicą?

Hotspoty są dobrze rozpowszechnione we wszystkich krajach rozwiniętych. Nie ma przeszkód technicznych, aby Państwa adapter pracował z powodzeniem w innych Hotspotach. Należy pamiętać o tym, iż użytkownicy abonamentowi usługi Orange Hotspot do czasu sfinalizowania negocjacji w zakresie roamingu z operatorami zagranicznymi muszą wykupywać dostęp u operatora lokalnego.

Jaki jest zasięg pojedynczego punktu dostępowego?

Jest to przeciętnie kilkadziesiąt metrów. Duży wpływ na zasięg ma gęstość zabudowy, konstrukcja budynku oraz obecność urządzeń zakłócających.

Skąd będę wiedział, że w danym miejscu jest zasięg WLAN?

Orange oznacza miejsca, w których jest zasięg za pomocą specjalnych logotypów graficznych. Oznaczenia te widnieją zwykle na drzwiach wejściowych do lokalizacji. Jeśli mają Państwo włączony adapter WLAN, to komputer zaraz uruchomieniu automatycznie powiadomi o przebywaniu w zasięgu sieci bezprzewodowej. Najłatwiej jednak przed udaniem się w podróż sprawdzić na stronie www.orange.pl/hotspot, gdzie w danej miejscowości znajdują się punkty dostępowe Orange Hotspot.

Czy jeśli po zamknięciu budynku, w którym jest Orange Hotspot podejść pod okno lub ścianę to będę mógł skorzystać z usługi?

Gwarantujemy Państwu zasięg usługi wewnątrz lokalizacji. Na zewnątrz lokalizacji zasięg może być dostępny, jednak nie możemy dać Państwu gwarancji tego zasięgu oraz jakości usługi.

Nie mogę się połączyć. Jaka może być przyczyna?

Możliwe są następujące przypadki (w kolejności od najbardziej prawdopodobnych):

- brak pokrycia radiowego w miejscu, w którym się znajduje adapter WLAN
- niepoprawny identyfikator SSID (powinien być "orange.hotspot")
- niepoprawny ustawienie typu połączenia: AdHoc zamiast Infrastructure. W przypadku korzystania z sieci punktów dostępowych, połączenie powinno zostać skonfigurowane jako "Infrastructure"
- niewłaściwie zainstalowany adapter WLAN
- niepoprawne parametry protokołu TCP/IP (powinny być w pełni automatyczne, z włączonym DHCP)
- adapter niezgodny z normą WLAN IEEE 802.11b lub jego brak
- uszkodzona karta WLAN lub gniazdo PCMCIA

Chciałbym porozmawiać z pomocą techniczną.

Do Państwa dyspozycji oddajemy specjalny numer telefonu, pod którym udzielamy informacji na temat usługi oraz pomocy w przypadku ewentualnych problemów z ustawieniami urządzeń lub działaniem usługi. Prosimy o kontakt pod numerem (+48) 510 800 800. Koszt minuty połączenia określony jest przez operatora, z którego usług Państwo korzystacie.



Bezpieczeństwo



Czy mój komputer jest bezpieczny?

Korzystanie z sieci Internet przy użyciu wszystkich możliwych metod zabezpieczających, takich jak wysokiej klasy zaporę połączenia internetowego (firewall), zainstalowane aktualne poprawki systemu operacyjnego oraz działające, aktualne oprogramowanie antywirusowe można uznać za bezpieczne. Pomimo tych zabezpieczeń każdy komputer podłączony do Internetu jest narażony na potencjalne próby włamań. Sieć Orange przydziela prywatne adresy IP, co dodatkowo zmniejsza podatność użytkowników na próby włamań do ich systemów.

Co jeśli ściągnę przez Orange Hotspot wirusy, które uszkodzą moje dane lub komputer?

Operator nie odpowiada za działania użytkownika w sieci Internet oraz szkody wyrządzone tą działalnością.

Czy fale radiowe WLAN są szkodliwe?

Większość urządzeń WLAN pracuje na częstotliwościach 2.4 GHz, z mocą nieprzekraczającą 100 miliwatów. Jest to bardzo słaba fala elektromagnetyczna, która nie powinna powodować zakłóceń innych urządzeń. Nie stwierdzono wpływu emisji urządzeń WLAN na zdrowie człowieka, czego dowodem są atesty odpowiednich służb w każdym kraju, w którym urządzenia te są dopuszczone.

Czy użytkowanie urządzeń radiowych WLAN jest legalne?

Częstotliwości WLAN są ogólnie dostępne. Ich użytkowanie nie wymaga licencji oraz nie jest regulowane przez Urząd Regulacji Telekomunikacji i Poczty. Taka regulacja prawna obowiązuje w większości krajów. Liberalne podejście do WLAN jest także spowodowane niską mocą maksymalną urządzeń wynoszącą zaledwie 100 miliwatów.

Mój komputer wskazuje połączenie już po wylogowaniu się z usługi Orange Hotspot. Czy tak ma być i czy to połączenie jest płatne?

Tak powinno być. Opisywane w pytaniu połączenie jest wyłącznie do punktu dostępowego i jest ono bezpłatne. Dzięki temu połączeniu mogą Państwo uruchomić m.in. stronę logowania oraz korzystać z treści udostępnionych bezpłatnie.

Jeśli korzystam z Internetu w danej lokalizacji i zrobię dłuższą przerwę, to czy system mnie wyloguje automatycznie?

Orange Hotspot nie odcina użytkowników, którzy przeszli autoryzację na stronie początkowej, lecz nie korzystają z zasobów sieci Internet.

