

Najczęściej zadawane pytania

Jak mogę zalogować się do serwisu Netia On-line?

W celu zalogowania się do serwisu Netia On-line, należy wejść na stronę www.netia.pl, a następnie kliknąć na czerwoną zakładkę serwis Netia On-line, która przekieruje Cię do strony logowania. W polu "Nazwa użytkownika" wpisz Twój numer konta Abonenta, który znajdziesz w górnej części każdej faktury wysłanej z Netii lub w e-mailu powiadamiającym o nowym obrazie faktury w Netia On-line lub w e-mailu informującym o aktywacji usługi. W polu "Hasło" podaj numer PIN, który znajdziesz na umowie z Netią (jeżeli nie został zmieniony).

Co zrobić jak nie znam swojego numeru PIN?

Jeśli nie znasz lub nie pamiętasz swojego numeru PIN, zadzwoń pod numer infonetii: 0 801 802 803 (koszt połączenia równy cenie jednej jednostki taryfikacyjnej), z telefonów komórkowych 22 711 11 11, a nasz konsultant w szybki sposób pomoże Ci nadać nowy numer PIN.

Co zrobić jak nie znam swojego numeru konta Abonenta?

Twój numer konta Abonenta, znajdziesz w górnej części każdej faktury wysłanej z Netii lub w e-mailu powiadamiającym o nowym obrazie faktury w Netia On-line. Jeżeli nie masz żadnej faktury z Netii i nie otrzymałeś e-maila z powiadomieniem, zadzwoń pod numer infonetii: 0 801 802 803 (koszt połączenia równy cenie jednej jednostki taryfikacyjnej), z telefonów komórkowych 22 711 11 11, a nasz konsultant pomoże Ci poznać Twój numer konta.

Co zrobić w przypadku zablokowania dostępu do serwisu Netia On-line?

Jeżeli przy logowaniu do serwisu Netia On-line pojawił się komunikat "dostęp został zablokowany", należy skontaktować się z konsultantem pod numerem infonetii: 0 801 802 803 (koszt połączenia równy cenie jednej jednostki taryfikacyjnej), z telefonów komórkowych (22) 711 87 87.

Kiedy będę otrzymywał powiadomienie na podany adres e-mail?

Powiadomienia o nowej fakturze dostarczane są na podany adres e-mail w ciągu 3 dni od daty wystawienia faktury.

Otrzymałem powiadomienie o nowej fakturze, ale w serwisie Netia On-line jej nie ma?

Mogło nastąpić opóźnienie w dostarczaniu obrazów faktur do serwisu, w takim przypadku należy zalogować się do serwisu następnego dnia, obraz faktury będzie już dostępny.

Dlaczego nie otrzymuję powiadomień e-mailem o wystawieniu nowej faktury?

Przyczyną nie otrzymywania e-maili z powiadomieniem o nowej fakturze może być nieprawidłowy adres e-mail wpisany w systemie. W celu sprawdzenia tego adresu należy zalogować się w serwisie Netia On-line, wejść w „Faktury”, a następnie na stronie „obraz faktury” zobaczyć jaki jest wpisany adres e-mail. Jeżeli jest nieprawidłowy, to należy go zmienić poprzez wpisanie prawidłowego adresu.

Jak mogę zmienić adres e-mail do wysyłania powiadomień o nowej fakturze?

W celu zmiany adresu e-mail, należy zalogować się w serwisie Netia On-line na stronie www.netia.pl, kliknąć w „Dane kontaktowe” w pionowym menu. W polu „adres kontaktowy e-mail” należy wpisać nowy adres i nacisnąć „zmień”, a następnie kliknąć w link znajdujący się w e-mailu z prośbą o potwierdzenie zmiany, który jest wysyłany na nowy adres.

Strona główna
Ulga za internet
Dane kontaktowe
Aktywacja Internetu
Faktury
Operacje
Połączenia
Doładowania

Edycja danych kontaktowych

Sekcja dotycząca adresu

Zmiana kontaktowego adresu email

Adres kontaktowy email :

Zmień

Czy mogę otrzymywać faktury e-mailem?

Mając na względzie ochronę Twoich danych i bezpieczeństwo informacji, elektroniczny obraz faktury nie jest wysyłany pocztą elektroniczną tylko udostępniany w serwisie Netia On-line.

Gdzie mogę zobaczyć całą fakturę?

Obrazy wszystkich faktur znajdują się w serwisie Netia On-line. Po zalogowaniu do tego serwisu należy kliknąć w „Faktury”, a następnie przy wybranej fakturze, w kolumnie „Podgląd faktury” kliknąć w „obraz faktury” i jeżeli wybierzesz „otwórz plik” zostanie wyświetlony obraz faktury w formacie pdf. Możesz także zapisać plik z fakturą na swoim komputerze.

Strona główna
Ulga za internet
Dane kontaktowe
Aktywacja Internetu
Faktury
obraz faktury
Operacje
Połączenia
Doładowania
Zmiana PIN
Usługi

Faktury

Netia zmieniła wygląd faktury.
Zobacz jak czytać nową fakturę

Dane do przelewu znajdziesz otwierając Obraz Faktury
Jeśli nie możesz obejrzeć Obrazu Faktury pobierz i zainstaluj program Adobe Reader



Numer dokumentu	Data wystawienia	Wysokość faktury [zł]*	Kwota do zapłaty [zł]*	Podgląd faktury **	Wykaz połączeń
połączenia niezafakturowane	brak	1,74	1,74	brak	zobacz
5030353341/22/0	2009-01-18	65,82	0,00	obraz faktury**	zobacz
5029281713/22/0	2008-11-17	154,33	0,00	obraz faktury**	zobacz
5028809951/22/0	2008-10-16	28,23	0,00	obraz faktury**	zobacz

* Uwaga: w przypadku połączeń niezafakturowanych kwoty nie uwzględniają rabatów.

** Prezentowane pliki pdf nie stanowią faktur VAT w myśl ustawy o podatku VAT.

Gdzie mogę zobaczyć numer rachunku bankowego?

Numer rachunku bankowego znajduje się na fakturze, która dostępna jest w formie elektronicznej w serwisie Netia On-line w sekcji „faktury”.

W jakim formacie jest dostępna faktura, czy mój komputer powinien mieć specjalną przeglądarkę bądź program do jej odczytania? Jeśli tak, to jaki?

Faktura jest dostępna w formacie PDF, do jej odczytania nie trzeba mieć specjalnej przeglądarki, potrzebny jest program o nazwie Adobe Reader. Firma Adobe, która jest producentem oprogramowania oferuje opcję bezpłatną do odczytu. Program jest do pobrania na stronie producenta: <http://www.adobe.com/pl/products/acrobat/> Program można także pobrać klikając w link na górze strony z fakturami.

Czy elektroniczny obraz faktury dostępny w serwisie Netia On-line jest fakturą elektroniczną?

Obrazy faktur (w formacie PDF) udostępnianie w serwisie Netia On-line nie są fakturami elektronicznymi w rozumieniu Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 14 lipca 2005 r. w sprawie wystawiania oraz przesyłania faktur w formie elektronicznej, a także przechowywania oraz udostępniania organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej tych faktur.

W jaki sposób mogę uzyskać oryginały faktur w wersji papierowej?

W celu uzyskania oryginału faktury w formie papierowej należy skontaktować się z konsultantem pod numerem infonetii: 0 801 802 803 (koszt połączenia równy cenie jednej jednostki taryfikacyjnej), z telefonów komórkowych (22) 711 87 87 albo przesłać prośbę e-mailem wypełniając formularz kontaktowy na stronie www.netia.pl.

Jak mogę wrócić do otrzymywania papierowej wersji faktury?

W celu powrotu do papierowej wersji faktury należy zalogować się w serwisie Netia On-line, a następnie w zakładce „Faktury” kliknąć „obraz faktury”. W oknie z pytaniem „Czy chcesz zrezygnować z otrzymywania papierowej wersji faktury?” prosimy zaznaczyć pole „Nie” i nacisnąć przycisk „dalej”. Zostanie wysłany e-mail z prośbą o potwierdzenie zmiany przez kliknięcie w załączony link. Dopiero po kliknięciu w link zostanie wprowadzona zmiana w systemie i od następnego okresu rozliczeniowego faktury będą dostarczane pocztą.

Czy jak powrócę do otrzymywania papierowej wersji faktury to będę otrzymywał powiadomienia e-mailem o fakturze?

Po wybraniu papierowej wersji faktury nie są wysyłane powiadomienia e-mail o wystawieniu nowej faktury, funkcja ta związana jest tylko z Elektronicznym Obrazem Faktury.