ইউজার ম্যানুয়াল (এক্সোর্ড অনলাইন)

প্রকাশকাল: ১লা মে ২০২২ইং

সম্মানিত এক্সোর্ড অনলাইন গ্রাহক,
এক্সোর্ড অনলাইনে আপনাকে স্বাগতম। আপনার ইন্টারনেট সংযোগ ব্যবহার ঝামেলাবিহীন করার লক্ষ্যে যাবতীয় গুরুত্বপূর্ণ তথ্যাবলী নিম্নে দেয়া হলো :

আপনার এক্সোর্ড আইডি:	পাসওয়ার্ড:

- দয়া করে আপনার এক্সোর্ড ইউজার আইডিটি মনে রাখবেন। আমাদের সাথে যোগাযোগের সময় **শুধুমাত্র এক্সোর্ড আইডি** বললেই আমরা আপনার ইন্টারনেট সংযোগের **প্রয়োজনীয় তথ্য** পেয়ে যাবো। এক্সোর্ড অনলাইন থেকে কখনোই আপনার ইন্টারনেট কানেকশনের পাসওয়ার্ড **জিজ্ঞাসা করা হবে না।** দয়া করে, আপনার ইন্টারনেট সংযোগের পাসওয়ার্ডটি **গোপন ও সুরক্ষিত রাখবেন।**

- আপনার **ইন্টারনেট সংযোগ সংক্রান্ত যে কোন সমস্যায়** আমাদের **কাস্টোমার সাপোর্ট নম্বরে** কল বা **সাপোর্ট এর ই-মেইলে** মেইল করে জানাতে পারবেন। আমাদের কাস্টোমার সাপোর্টের নম্বরগুলো **সার্বক্ষণিক চালু** থাকে।

সার্বক্ষণিক কাস্টোমার সাপোর্টের নম্বর:	কাস্টোমার সাপোর্টের ই-মেইল এড্রেস:
09614 98 98 98, 09639 130 130	**support@exordonline.com**

- ইন্টারনেট সংযোগের স্থান পরিবর্তন /এড্রেস চেঞ্জ করতে হলে [**এক্সোর্ড ইউজার আইডি, বর্তমান ঠিকানা ও নতুন ঠিকানা**] উল্লেখ করে আমাদের **সাপোর্ট ডিপার্টমেন্টে ই-মেইল** এবং এড্রেস চেঞ্জের **নূন্যতম ৭ দিন আগে** আমাদের কাস্টোমার **সাপোর্টের নম্বরে কল করে জানিয়ে** রাখতে হবে। ইন্টারনেট সংযোগের স্থান পরিবর্তন /এড্রেস চেঞ্জ এর ক্ষেত্রে **চার্জ প্রযোজ্য** হতে পারে।

- ইন্টারনেট সংযোগ প্রদানে ব্যবহৃত যাবতীয় যন্ত্রাংশ ও মালামালের **মালিকানা স্বত্ব** এক্সোর্ড অনলাইন কর্তৃক সংরক্ষিত। ইন্টারনেট **সংযোগ বিচ্ছিন্ন করলে** ইন্টারনেট সংযোগ প্রদানে ব্যবহৃত যাবতীয় যন্ত্রাংশ ও মালামাল **সচল ও ব্যবহার উপযোগী অবস্থায়** এক্সোর্ড অনলাইন কর্তৃপক্ষকে **ফেরত দিতে হবে।**

- ইন্টারনেট সংযোগের **বিলিং, পেমেন্ট কনফার্মেশন, প্যাকেজ পরিবর্তন, সংযোগ বিচ্ছিন্নকরন** সংক্রান্ত বিষয়ে, আমাদের **একাউন্টস ডিপার্টমেন্টে** যোগাযোগ করতে হবে । একাউন্টস ডিপার্টমেন্ট প্রতিদিন **সকাল ৯টা থেকে রাত ৮টা পর্যন্ত** খোলা থাকে।

- ইন্টারনেট সংযোগ সাময়িক /স্থায়ীভাবে বিচ্ছিন্ন করতে হলে **পূর্ববর্তী মাসের ২৫ তারিখের মধ্যে** একাউন্টস ডিপার্টমেন্টে **কল ও মেসেজ** কিংবা **ই-মেইল এর মাধ্যমে** জানাতে হবে। **২৫ তারিখের পরে** জানালে সেটি **কার্যকর হবে না** এবং পরবর্তী মাসের **সম্পূর্ণ বিল** প্রদান করতে হবে।

একাউন্টস ডিপার্টমেন্টের নম্বর:	একাউন্টস ডিপার্টমেন্টের ই-মেইল এড্রেস:
09614 925 925, 09614 926 926, 01975 925 925, 01511 926 926	**accounts@exordonline.com**

- বিলিং সিস্টেম **১০০% প্রি-পেইড**। গ্রাহকের বাসা /অফিসে **লোক পাঠিয়ে বিল সংগ্রহ করা হয় না।** বিলিং সাইকেল হচ্ছে **মাসের প্রথম দিন থেকে শেষ দিন** পর্যন্ত। নির্ধারিত সময়ের মধ্যে **বিল প্রদান না করলে** ইন্টারনেট সংযোগ **সাময়িকভাবে বিচ্ছিন্ন** হয়ে যাবে। **বকেয়া বিল পরিশোধ** করে ইন্টারনেট সংযোগটি **পুনরায় চালু** করা যাবে।

[বি.দ্র.: বিলের জন্য সংযোগ বিচ্ছিন্ন করার পূর্বে সাইন আপ ফর্মে উল্লেখিত গ্রাহকের ফোন নম্বরে একাধিকবার শুধুমাত্র ক্ষুদেবার্তা /SMS পাঠানো হয়।]

- গ্রাহকের জন্য বিল প্রদান সহজ ও সুবিধাজনক করতে বিল পেমেন্টের একাধিক মাধ্যম রাখা হয়েছে। সেলফকেয়ার পোর্টাল ব্যবহারের মাধ্যমে গ্রাহক বিল প্রদান, বিলিং তথ্য দেখা ও ইন্টারনেট ব্যবহারের তথ্যাবলী দেখতে পারবেন।

সেলফকেয়ার পোর্টালের লিংক:	পোর্টালের ইউজার আইডি:	পোর্টালের পাসওয়ার্ড:
https://portal.exordonline.com		

- এছাড়াও, **বিকাশ এপস এর পে-বিল** অপশনে গিয়ে Exord Online লিখে সার্চ দিয়ে, এক্সোর্ড আইডি উল্লেখ করলে পরবর্তী ধাপসমূহ অনুসরণ করে বিল প্রদান করা যাবে।

[**সেলফকেয়ার পোর্টাল ও বিকাশ এপস এর পে-বিল** অপশন থেকে বিল প্রদান করলে বিলিং সার্ভারে সেটি **স্বয়ংক্রিয়ভাবে আপডেট হয়ে যাবে**। এক্ষেত্রে পেমেন্ট আপডেট করার জন্য **অফিসে যোগাযোগ করতে হবে না।]**

উপরোক্ত পদ্ধতির বাইরেও রকেট মার্চেন্ট পেমেন্ট, আইপে মার্চেন্ট পেমেন্ট ও অনলাইন ব্যাংক ট্রান্সফার এর মাধ্যমেও বিল প্রদান করা যাবে। তবে, **সেক্ষেত্রে বিল পেমেন্টের আপডেট স্বয়ংক্রিয় হবে না**। পেমেন্ট করার পর ট্রানজেকশন আইডি /রিসিট কপি সহ **একাউন্টস ডিপার্টমেন্টে** ই-মেইল /কল ও মেসেজের মাধ্যমে **জানাতে হবে**। একাউন্টস ডিপার্টমেন্ট থেকে পেমেন্ট কনফার্ম হওয়ার পরে সেটি বিলিং সার্ভারে আপডেট করা হবে।

<u>রকেট ও আইপে মার্চেন্ট পেমেন্ট এর তথ্যাবলী:</u>

সার্ভিস প্রভাইডারের নাম	পেমেন্টের ধরণ	পেমেন্টের নম্বর	রেফারেন্স
রকেট	মার্চেন্ট পেমেন্ট	**01975 925 925 6**	এক্সোর্ড ইউজার আইডি
আইপে	মার্চেন্ট পেমেন্ট	**01723 44 88 66**	এক্সোর্ড ইউজার আইডি

উপরে উল্লেখিত মাধ্যমে বিল পে করলে পেমেন্টের নম্বরে কল করার প্রয়োজন নাই।
পেমেন্ট কনফার্মেশনের জন্য একাউন্টস ডিপার্টমেন্টে যোগাযোগ করতে হবে।

এছাড়াও, অনলাইন ব্যাংক ট্রান্সফারের মাধ্যমেও ইন্টারনেট বিল প্রদান করা যাবে। আমাদের ৫ টি ব্যাংকে একাউন্ট আছে। সেগুলো হচ্ছে:

ওয়ান ব্যাংক লিমিটেড	**ব্র্যাক ব্যাংক লিমিটেড**	**সিটি ব্যাংক লিমিটেড**	**ইস্টার্ন ব্যাংক লিমিটেড**	**ডাচ-বাংলা ব্যাংক লিমিটেড**

[ব্যাংক ট্রান্সফারের বিস্তারিত জানতে আমাদের একাউন্টস ডিপার্টমেন্টে যোগাযোগ করতে হবে।]

আমাদের কভারেজ, প্যাকেজ, অফার ও ভ্যালু এডেড সার্ভিস সম্পর্কে জানতে আমাদের ফেইসবুক গ্রুপ ও পেইজে জয়েন করতে পারেন। এছাড়াও বিভিন্ন তথ্যের জন্য আমাদের ওয়েবসাইট ভিজিট করতে পারেন।

ফেইসবুক গ্রুপের লিংক:	ফেইসবুক পেইজের লিংক:	ওয়েবসাইটের লিংক:
fb.com/groups/exord.isp	**fb.com/exord.isp**	**www.exordonline.com**

সবশেষে, এক্সোর্ড অনলাইন -কে আপনার ইন্টারনেট সার্ভিস প্রভাইডার হিসেবে নির্বাচন করার জন্য ধন্যবাদ।