NAVE

INTERNET

MANUAL DO USUÁRIO

BEM VINDO A NAVE INTERNET

Ficamos felizes por ter escolhido a Nave Internet como seu provedor de internet. Queremos cumprimentá-lo, e agradecer pela preferência em nossos serviços. Este manual foi elaborado com o intuito de orientar os clientes, sobre as características do serviço de acesso à Internet, bem como informar procedimentos de testes e solucionar problemas.

INFORMAÇÕES IMPORTANTES

Alguns pontos que merecem atenção:

• A garantia de banda que foi estipulada em seu contrato, é ela que determina a velocidade da conexão;

• Os equipamentos (Modem ONU) são cedidos em regime de comodato;

• Caso necessite mudar de endereço, será cobrado uma taxa de serviço;

• Atendimento comercial é de segunda a sábado (Das 09:00hrs as 17:00hrs);

• Atendimento do suporte técnico é de segunda a sábado (Das 08:00hrs as 20:00hrs);

• Nossos planos não tem fidelidade;

• Em casos de mudança de plano o cliente deve manter o mesmo plano um mínimo de tempo de 3 meses;

• ANATEL: A velocidade da conexão não deve ser inferior a 40% da velocidade que foi ofertada. Ou seja, quando a prestadora oferece um pacote com velocidade de 100 Mb, a velocidade nunca pode ser inferior a 40 Mb.

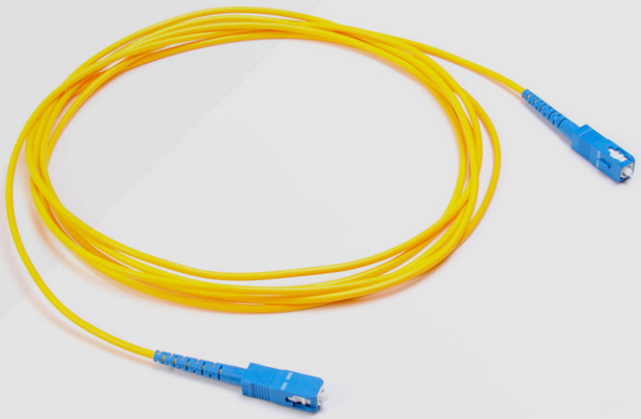
EQUIPAMENTOS

Para Navegar na sua Internet

Obs: O acesso a internet é interligado com o cabo UTP que liga o Equipamento ONU (Colocar sempre na porta WAN ou INTERNET do Roteador).

O ROTEADOR do cliente e os demais equipamentos da rede interna, são de responsabilidade do cliente.

KIT FIBRA



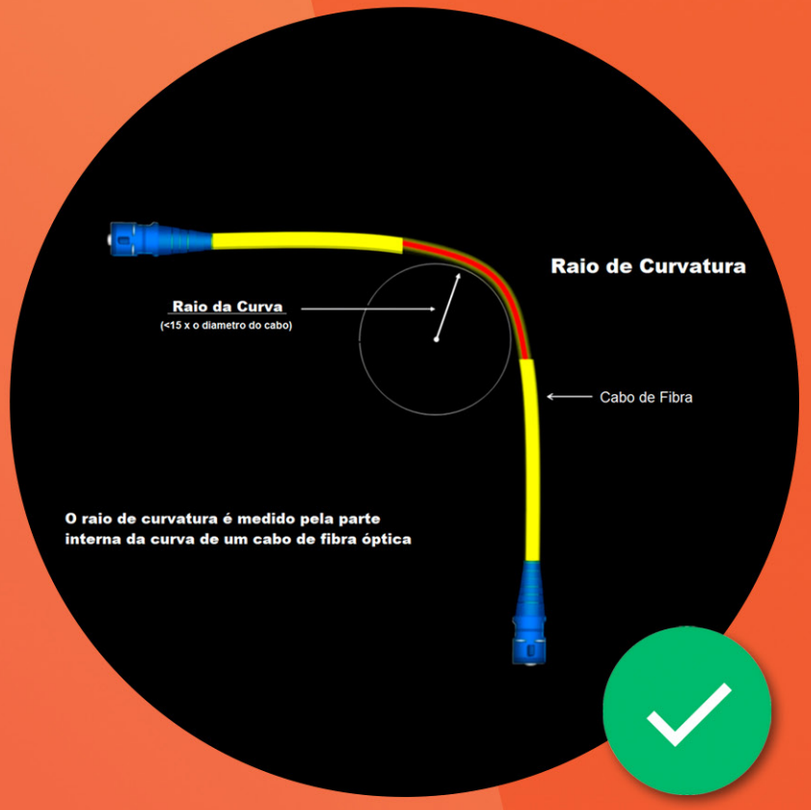
FIBRA ÓPTICA

MODEM ONU
(em comodato)

CABO UTP

No kit fibra é utilizado um equipamento (ONU) para receber o sinal da fibra óptica (Cabo e Conector) e converter o sinal da fibra.

CUIDADOS



A fibra óptica pode nos oferecer a melhor internet atualmente. Mas, no dia a dia, alguns cuidados com a fibra são fundamentais, tanto para garantir o seu bom funcionamento como para evitar eventuais problemas.

É importante que tenha sempre em mente que a fibra é frágil, e por isso, requer muito cuidado no seu manuseio. A curvatura e o caminho que se deve seguir até chegar ao Modem ONU.

ANTES DE LIGAR AO SUPORTE

PROBLEMA	PROCEDIMENTO
NÃO NAVEGA	Verifique se todos os seus equipamentos não estão navegando ou somente um ou dois. Se existir algum equipamento navegando, a internet está funcionando, o problema deve ser o próprio equipamento ou rede interna (roteador, cabos, etc). Se nenhum equipamento está navegando, verifique o se o modem ONU está ligado ou tem alguma luz **vermelha**, se for possível retire da tomada, espere 1 minuto e ligue novamente. Se nenhum equipamento está navegando, verifique o se o Roteador está ligado ou tem alguma luz **vermelha** ou **alaranjada**, se for possível retire da tomada, espere 1 minuto e ligue novamente. IMPORTANTE: A repetição constante deste procedimento indica problema, no equipamento ou na energia de alimentação. Se o problema continuar, contate o suporte da Nave Internet.

ANTES DE LIGAR AO SUPORTE

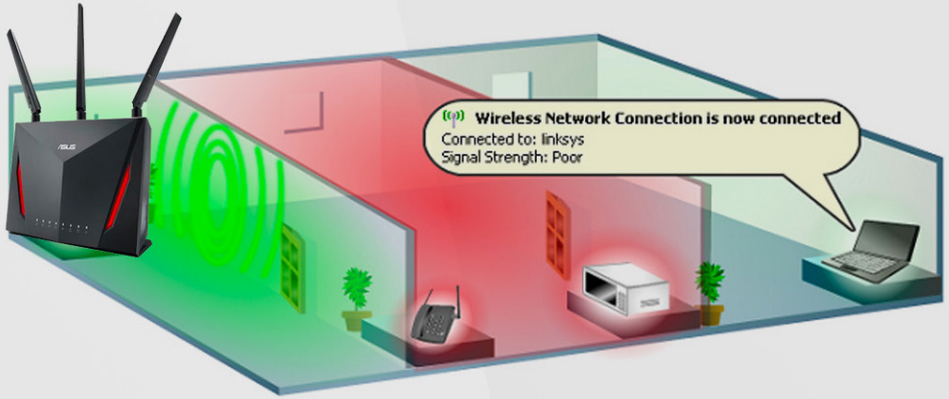
PROBLEMA	PROCEDIMENTO
LENTIDÃO DO LINK	Verifique a velocidade de sua conexão. Se o consumo estiver perto da banda contratada, a lentidão é devido ao consumo de sua banda. Faça o teste em um medidor velocidade . Ao fazê-lo lembre de fechar todos os aplicativos na sua máquina e em outras na rede caso houver. Isto inclui celulares, tablets, notebooks, tvs, IPTV, câmeras de segurança, etc. Faça o teste exclusivamente na sua máquina. Pois qualquer outro equipamento ligado à sua internet terá consumo e comprometerá o resultado do teste. Se não houver indicação de consumo e a internet ainda apresentar lentidão, contate o suporte da Nave Internet. Obs, Você pode encontrar na pagina da Nave internet o link para medir a sua internet basta entrar no site **www.naveinternet.com.br** e ir para Speed Test.

REDES SEM FIO

A rede sem fio (WiFi) é de responsabilidade do cliente pois é um método que ele optou utilizar para redistribuir sua conexão de internet , mas pode haver alguns problemas com esse tipo de transmissão:

• Interferência de outros roteadores próximos (dentro da residência ou dos vizinhos);

• Barreiras físicas (paredes, eletrodomésticos, moveis, estruturas metálicas, etc.)



• Equipamentos que utilizam um meio de comunicação sem fio pode acarretar em interferência (telefones, alto-falantes, brinquedos controlados por radio frequência, babá eletrônica, entre outros)

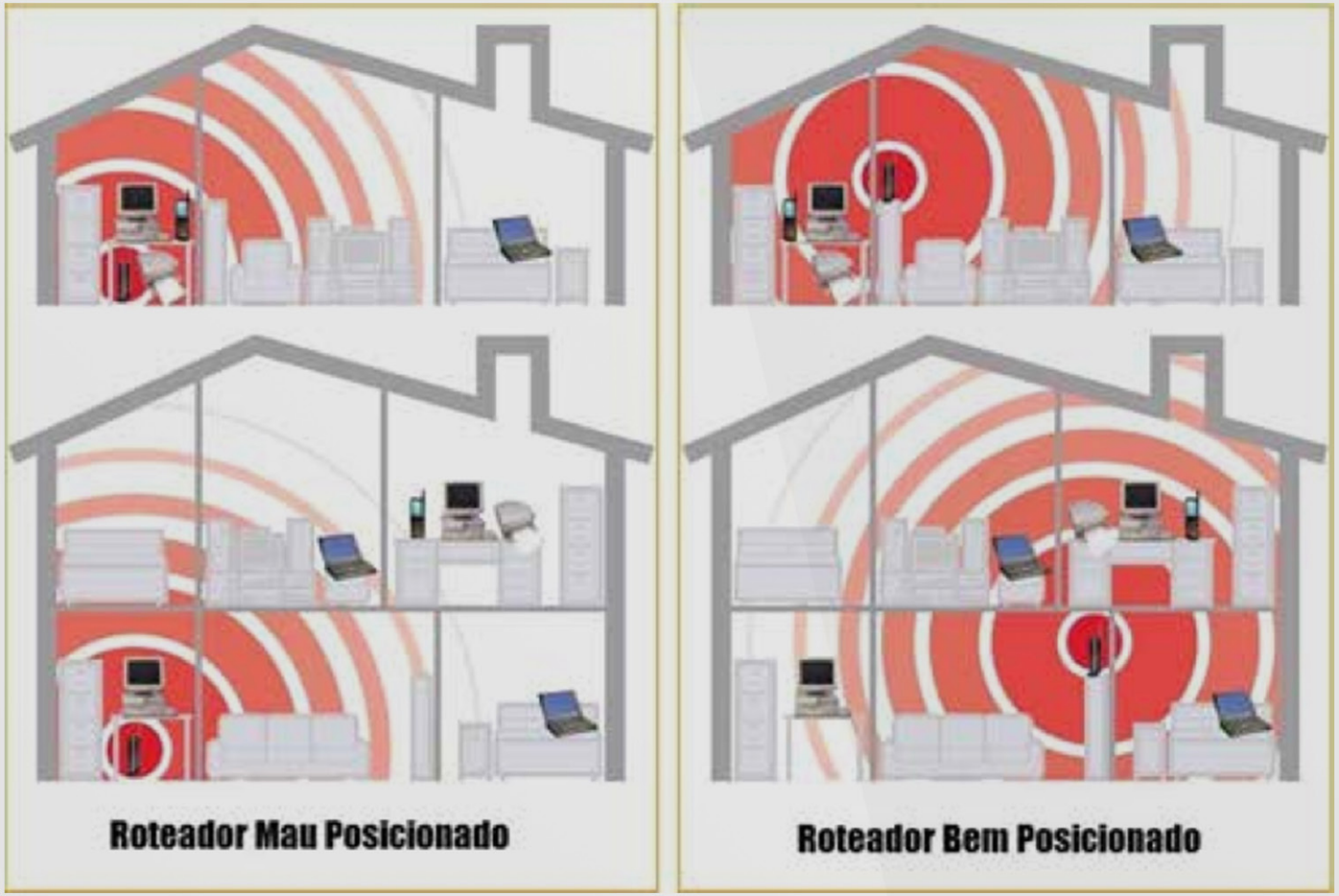
• Interferência de equipamentos próximos (Fornos micro-ondas, objetos metálicos, ventiladores, equipamentos com motores elétricos, fontes de alimentação, entre outros)

• Vários equipamentos conectados a rede.

Esses e outros motivos podem acarretar na qualidade de sua conexão sem fio.

REDES SEM FIO (WIFI)

O local onde seu roteador esta instalado também afeta a qualidade de sua conexão, é aconselhado instalar o mesmo na parte central da residência e no alto pois as ondas de rádio irradiam para frente e para baixo, mantendo distância de outros eletrônicos e evitando obstáculos.



DÚVIDAS FREQUENTES

Estou sem internet, o que fazer?

1º - Revise suas conexões (cabos desconectados, inclusive energia e os cabos do roteador e computadores).

2º - Verifique se seu celular e notebook está conectado na rede sem fio wireless, geralmente representado por alguns símbolos.

3º - Verifique se seu roteador está com as luzes ligadas.

4º - Verifique se sua mensalidade está em dia.

5º - Desligue o equipamento ONU da energia e espere 1 minuto, após religue-o.

6° - Testar conexão só com um aparelho ligado.

7º - Após verificar os itens acima e você ainda estiver sem internet, entre em contato com nossa equipe.

DÚVIDAS FREQUENTES

Minha conexão com a internet para de funcionar às vezes, o que fazer?

1° - Isso geralmente acontece devido à interferência - telefones sem fio de 2,4GHz, fornos de micro-ondas e outros roteadores nas proximidades. Se não for possível remover o produto que causa interferência, tente usar um canal diferente ou configurar o Modo Protegido.

2° - Testar conexão direto pelo cabo lan em alguma das portas de saída do ROTEADOR, se funcionar normalmente pelo cabo será algum problema na rede interna.

DÚVIDAS FREQUENTES

Minha internet está lenta, o que fazer?

1º - Verifique se você não está dividindo sua internet com outro dispositivo, tal como celulares e outros computadores ou notebooks conectados em seu roteador, lembrando que se um computador ou celular estiver efetuando download, os outros dispositivos conectados na mesma internet ficarão praticamente sem conexão, deixando os sites, downloads, vídeos e outros serviços lentos.

2º - Verifique se é apenas um site ou serviço que está lento, é comum alguns sites da internet ficarem temporariamente mais lentos, por exemplo, se sua caixa de e-mail estiver lenta e outros sites como globo.com estiverem abrindo normalmente, o problema pode ser no servidor de e-mails e não na internet em si.

3º - Verifique se programas instalados em seu computador não estão consumindo sua internet com atualizações automáticas, exemplos, Antivírus, Torrents, Dropbox, Windows Update, etc. Desative tudo que poderá estar consumindo sua banda e refaça o teste.

4º - Verifique se o sinal de seu notebook ou celular não está baixo demais, aproxime-se do roteador e refaça o teste.

5º - Desligue o Roteador da energia e espere 1 minuto, após religue-o.

6° - Outras comunicações na LAN, ou interferência com conexões sem fio, podem tornar sua conexão mais lenta.

7° - Testar conexão direto pelo cabo Lan (do roteador para sua rede interna).

DÚVIDAS FREQUENTES

Minha internet não atinge a velocidade contratada em certos momentos, o que fazer?

1º - Realizar a verificação do contrato de prestação de serviços, analisando qual a garantia de velocidade estipulada, o valor será relativo, ao plano, Em seguida, Conecte apenas um aparelho a Internet(recomenda-se um computador ou notebook, com a conexão direta ou seja com o cabo de internet conectado somente em uma máquina), em seguida realize de 3 a 4 testes de velocidades, **e caso o resultado não esteja de acordo com o estipulado entre em contato imediatamente com o suporte técnico.**

2º - Caso seu plano seja de LINK DEDICADO, desligue o equipamento ONU da energia e espere 1 minuto, religue-o, após isso caso a banda não atinja 100% ou mais da velocidade contratada, entre em contato imediatamente.

ANATEL: A velocidade da conexão não deve ser inferior a 40% da velocidade que foi ofertada. Ou seja, quando a prestadora oferece um pacote com velocidade de 100 Mb, a velocidade nunca pode ser inferior a 40 Mb.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Atendimento Comercial das 9h as 17h.
Suporte Técnico das 8h as 17h.

11 5676-2643

NAVEInternet

11 94204-0679

@naveinternetoficial

www.naveinternet.com.br

NAVE

INTERNET