

Servisní číslo:

+420 776 281 204

Nejdříve proveďte prosím následující kroky, v případě, že Vám nepomohou, pak kontaktujte pomocí SMS našeho servisního technika. Je vhodnější zaslat SMS než volat, technik problém vyhodnotí a zavolá Vám zpět.

Vytiskněte si tento dokument, určitě Vám v budoucnu poslouží, proto Vám to doporučujeme. Manuál píšeme úmyslně laickým způsobem, aby ho všichni pochopili.

Nemačkat RESET!

Nejčastější chybou klientů je, že ve snaze vyřešit situaci zařízení vyresetují (zmáčknou tlačítko reset, které je umístěno většinou na zadní straně zařízení). Jedná se ovšem o **fatální chybu**, neboť tímto se nastavení zařízení zcela vymaže a tedy vše co tam bylo našimi technikami nastaveno, je pryč. Poté je potřeba zařízení znovu nastavit. Tedy reset, prosíme, v žádném případě nemačkejte!!!

Jak postupovat při nefunkčnosti internetu:

1) Odpojit a po alespoň půl minutě znovu zapojit klientské zařízení k internetu ze zásuvky 230V

a) Zařízení pro příjem internetu umístěné venku

Ve většině případů máte venku bílou krabičku obsahující jak anténu, tak i zařízení k internetu a z této krabičky vede **černý** kabel dovnitř. Tento kabel je zapojen do zdířky POE u napájecího adaptéru (je to taková malá obdélníková kostička, na jedné straně je napájecí kabel do zásuvky 230V a na druhé právě již výše zmíněná zdířka **POE pro kabel zvenčí** a také zdířka **LAN pro kabel od vašeho vnitřního routeru nebo počítače**).

Tento vnitřní kabel z LAN je většinou jiné barvy než výše zmíněná černá, většinou **šedé**.

To, zda je zařízení napájeno, je indikováno zelenou diodou (světýlkem) na této kostičce

(Power Active). Pokud tato dioda nesvítí, je buďto adaptér odpojen z přívodu elektřiny nebo je vadný (minimálně dioda na něm). V takovém případě vyzkoušejte adaptér vytáhnout ze zásuvky 230V, poté postupně vytáhnout a znovu zastrčit „nadoraz“ všechny kabely - (aby se nejednalo pouze o problém „v kontaktu“) a poté adaptér znovu zapojit do zásuvky 230V. Pokud i přesto dioda nesvítí a jste jisti, že nemáte nějaký problém například v zásuvce (je vhodné to otestovat např. nabíječkou na mobil s mobilem - začne dobíjet nebo jiným zařízením), kontaktujte servisní číslo (viz níže).

Je možné, že máte adaptér jiného typu, např. bez diody nebo se zdířkami ze stejné strany, princip (POE a LAN) je ale stejný.

b) Zařízení pro příjem internetu umístěné uvnitř

Druhý způsob napojení bezdrátového internetu je venkovní anténa, od které vede černý koaxiální kabel a tento kabel je přes **zlacený konektor** našroubován do pigtailu (ocásek vedoucí k vnitřní bezdrátové kartě umístěné uvnitř zařízení na který se našroubuje kabel od antény). Podle tohoto zlaceného konektoru a vyvedeného kabelu směrem ven poznáte, že je jedná opravdu o první zařízení, přes které dostáváte internet Vám do domu od nás. **Důležité je to zdůraznit proto, že se nám často stává, že klient zaměňuje toto zařízení se svým vnitřním bezdrátem, switchem, VoIP adaptérem atd. (viz bod 2.)**

Pokud vytažení a znovu zapojení zařízení nepomůže (je důležité, aby bylo zařízení opravdu alespoň půl minuty zcela bez proudu), postupujte dle bodu 2. Upozorňujeme, že některá zařízení mohou „najíždět“ 2 až 5 minut, tedy mějte prosím trpělivost.

2) Odpojit a po alespoň půl minutě znovu zapojit všechna klientská zařízení, která máte doma mezi prvními zařízeními k internetu a zařízeními na kterém nefunguje internet.

V případě, že máte více těchto zařízení, odpojte a znovu zapojte všechny a postupujte směrem od antény. Tento problém nastává většinou tím, že dodavatel el.energie způsobí špičku nebo pokles napětí, kterého si doma možná ani nevšimnete, ale tato zařízení jsou na toto citlivá.

Pozn. – Pokud byste tímto vše vyřešili a internet by poté fungoval, je vše v pořádku. Pokud by se Vám tato situace opakovala častěji a poté co „krabičku“ odpojíte od napájení a znovu připojíte, se spojení navázalo, kontaktujte nás, klientské zařízení Vám bude vyměněno. Bezplatná výměna bude provedena jen v případě, že máte u nás zařízení pojištěno. Toto pojištění si u nás můžete sjednat kdykoliv.

3) Restart počítače nebo notebooku, na kterém nefungoval internet

Po znovu napojení klientského zařízení restartujte počítač a vyčkejte, až znovu kompletně naběhne. Pokud Vám ani poté nefunguje internet, zašlete SMS na níže uvedené servisní číslo.

4) Obecné informace

Upozorňujeme Vás, že doba nefunkčnosti internetu se začíná počítat přijetím SMS zprávy na náš mobilní telefon, nevolejte, technik si musí otestovat, kde je problém a dá Vám vždy v nejbližší možné době pomocí SMS zprávy informaci o tom, jak situace vypadá, nebo Vám přímo zavolá.

Stávalo se nám totiž, že v době výpadku některého z vysílačů nám volá mnoho lidí a technik místo toho, aby situaci řešil, vyřizoval opakující se telefonáty.

Rovněž pokud zašlete SMS ve formě již 3 dny nám nejde internet a technik zjistí, že AP na které jste napojeni bez problému funguje a problém je pouze lokální u Vás, je nám líto, ale na monitoringu máme pouze páteřní síť, tedy všechna AP, všechny klienty nikoliv, protože spousta klientů si zařízení vypíná dle potřeby a minulo by se to účinkem. Pokud vám tedy nejde internet a výše uvedené rady v bodu 1 až 3 situaci nevyřešily, kontaktujte pomocí SMS servis na servisní číslo, nejlépe ihned, tedy ne až za 3 dny.

Může se stát, že SMS zpráva nedoručí, je to sice situace výjimečná, ale může nastat. Technik je povinen na Vaši SMS zprávu reagovat, tedy buď odeslat SMS o vzniklé situaci a jak je či bude řešena, nebo o vyřešení problému.

Tato SMS je zasílána vždy i v případě vyřešení problému a může být zaslána z jakéhokoliv čísla případně webu. Pokud tedy neobdržíte vyrozumění, klidně zavolejte na servisní číslo, v případě nedostupnosti technika Vám zavolá

zpět (využijte tuto situaci opravdu až v případě, že na Vaši SMS nepřijde reakce, děkujeme).

Nezneužívejte toto číslo pro jiné dotazy, jedná se pouze o servis nefunkčnosti internetu a telefonování.

Servisní číslo:
+420 776 281 204

Technik, který má pohotovost má tento mobil u sebe. Upozorňujeme, že tato pohotovost není nonstop je

**každý den
včetně svátků
od 8 do 20h,**

ale pokud zašlete SMS na toto číslo třeba v noci, bude řešena v ranních hodinách a o situaci budete informováni.

**Na ostatní firemní
telefonní čísla nemá
smysl tyto požadavky
ohledně servisu
internetu zasílat,
neboť nejsou
k tomuto účelu
zřízena.**

**Děkujeme za
pochopení.**

**Technická podpora
SAO Computers.**