



Guia do Usuário



Guia do Usuário

- 1- Informações contratuais
- 2- Dicas
- 3- Verificar problemas de acesso

1- Informações contratuais:

Deveres da CONTRATADA:

- Prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação da Anatel;
- Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento nos horários descritos no contrato;
- Atender as solicitações de instalação, manutenção e reparo no prazo de 2 (dois) dias úteis a partir da solicitação da CONTRATANTE num dos meios de contato com a CONTRATADA, descritos no contrato, salvo defeitos em rede Elétrica, Tomadas, Computadores de Propriedade da CONTRATANTE;
- A CONTRATADA se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou praticas de atividades e condutas negativas pelo CONTRATANTE.

Deveres da CONTRATANTE:

- Efetuar os pagamentos em razão dos serviços decorrentes do contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos. O atraso no pagamento em período superior a 15 (quinze) dias poderá implicar suspensão parcial, prolongados por 30 (trinta) dias a inadimplência, após a suspensão parcial a CONTRATADA poderá efetuar à suspensão total dos serviços de acordo com o contrato;
- O não recebimento da cobrança pela CONTRATANTE não isenta a mesma do devido pagamento. Nesse caso, a CONTRATANTE deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a CONTRATADA pela sua Central de Atendimento;
- Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos aos serviços ora contratados, comunicando à CONTRATADA qualquer eventual anormalidade observada;
- Comunicar Imediatamente à Operadora:
 - a) Roubo, Furto ou extravio de dispositivos de Acesso.
 - b) A Transferência de Titularidade do dispositivo de acesso.
 - c) Qualquer alteração das informações cadastrais
- A contratante tem conhecimentos que os serviços poderão, a qualquer tempo, ser afetados ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos / operacionais em razão de reparos ou manutenções necessárias.

2- Dicas:

- Sempre retirar o POE (fonte) da tomada em caso de tempestades para evitar qualquer tipo de dano ao equipamento, que é de responsabilidade do cliente;
- Manter o sistema operacional sempre atualizado;
- Utilizar um bom antivírus, mantê-lo sempre atualizado e fazer varreduras periódicas;
- Ler e entender os avisos que aparecem na tela do computador;
- Não acessar sites considerados de risco.
- Em caso de velocidade abaixo do esperado verificar:
 - número de pessoas utilizando a rede;
 - se há programas ativos fazendo download como, por exemplo, uTorrent ou jogos como Playstation ;
- Você poderá também realizar um teste de velocidade para verificar se está recebendo a velocidade contratada através de nosso site www.brasconnect.com.br no item velocímetro.

3- Verificação de problemas de acesso

Conexão via rádio:

Ao verificar a falta de internet, certifique se os cabos estão conectados conforme a figura abaixo:



Se estiverem conectados de acordo com a figura, desconecte apenas da tomada, aguarde 10 segundos e ligue novamente, se este procedimento não resolver entre em contato com a central de atendimento.

Conexão via fibra ótica:

A fibra ótica é um filamento transparente de vidro, que transmite sinais de luz com baixa atenuação (perda de potência do sinal) a longas distancias. Devem ser manuseadas apenas por um profissional especializado devido a sua fragilidade. A fibra ótica não sofre interferência do clima.

Diagnosticando sua conexão:

Led PON – Estado de Registro Verde – Sistema OK.

Led PON – Estado de registro Vermelho – O equipamento não foi registrado no sistema. Entre em contato com o suporte técnico.

IMPORTANTE: Nunca mexa no conector ótico.



Centrais de Atendimento:

Brasópolis:

Rua Dona Ana Chaves, nº 107, Centro
Telefone: (35) 3641-1631 / (35) 99181-0042
e-mail: brasopolis@brasconnect.com.br

Itajubá:

Praça Luiz Dias, Nº81, Centro
Telefone: (35) 3622-6286 / (35) 9174-9996
e-mail: itajuba@brasconnect.com.br

Plantão (após horário comercial): (35) 3641-2435

www.brasconnect.com.br