

## Instrukcja użytkownika sprzętu

### **Zimą:**

Zintegrowane anteny (podobnie jak wszystkie inne elektroniczne urządzenia) w temperaturach zbliżonych do zera i niższych nie powinny być odłączane od zasilania. W przypadku konieczności wyłączenia na czas dłuższy niż kilka minut, przed ponownym załączeniem antena powinna zostać zdemontowana, przeniesiona do suchego pomieszczenia o temperaturze pokojowej na ok. dwie godziny i dopiero wtedy może zostać ponownie włączona. Niezastosowanie się do tych wskazówek może spowodować trwałe uszkodzenie elementów elektronicznych. Uszkodzenia takie nie podlegają naprawom gwarancyjnym gdyż powstały wskutek niewłaściwego użytkownika sprzętu.

### **W okresach burzowych:**

Anteny są urządzeniami elektrycznymi w związku z czym przed nadejściem burzy należy je wyłączyć tak jak wszystkie urządzenia elektryczne z sieci energetycznej. Uchroni to nasz sprzęt przed uszkodzeniem czy całkowitym zniszczeniem. Jednocześnie należy pamiętać, iż listwa za wolno odcina napięcie, więc listwa może eliminować jedynie chwilowe skoki napięcia, np. gdy włącza się lodówka lub pralka, ale nie chroni urządzeń przed poważnymi przepięciami, należy ją również odłączyć od kontaktu. Uszkodzenia powstałe w wyniku przepięcia prądowego nie podlegają naprawom gwarancyjnym, gdyż powstały wskutek niewłaściwego użytkownika sprzętu.

Gdy pomimo prawidłowo opłaconego abonamentu, sieć Internet nie działa w Twoim komputerze, zanim skontaktujesz się z naszą firmą, sprawdź kilka istotnych rzeczy:

- czy antena skierowana jest w stronę nadajnika i czy nadajnik nie jest przesłonięty (np. drzewem, nowo wybudowanym budynkiem itp.),
- czy wszystkie wtyczki są prawidłowo podłączone,
- czy kable od instalacji internetowej nie są uszkodzone (np. przetarte, przegrzane przez zwierzęta),
- czy połączenie sieciowe używane przez system Windows do komunikacji jest włączone,
- czy ustawienia IP i DNS w połączeniu sieciowym są prawidłowo wpisane lub ustawione na automatyczną konfigurację,
- czy dostępu do Internetu nie blokuje nieprawidłowo skonfigurowany program antywirusowy, firewall lub inna aplikacja.

W zależności od typu instalacji, za pośrednictwem której Twój komputer jest podłączony do sieci Internet, możesz sprawdzić jeszcze kilka dodatkowych elementów:

- jeśli w instalacji jest zasilacz zasilający urządzenie nadawczo-odbiorcze lub inny osprzęt sieciowy, należy sprawdzić, czy zasilacz funkcjonuje – ogólnie mówiąc wpięty do gniazdka zasilacz powinien być lekko ciepły,
- zasilacz, o którym mowa we wcześniejszym punkcie, można na kilkanaście sekund wyłączyć z prądu, po czym włączyć ponownie – po restarcie urządzenie powinno samoczynnie nawiązać połączenie i rozpocząć prawidłową pracę,
- jeśli w gospodarstwie domowym do Internetu podłączonych jest więcej komputerów, należy sprawdzić czy problem występuje na wszystkich komputerach, czy dotyczy tylko jednego,
- jeśli antena posiada diody sygnalizujące pracę (nie wszystkie anteny je mają), należy sprawdzić, czy diody te nadal świecą.

### **Zgłaszanie awarii**

UWAGA! Każde zgłoszenie usterki powinno zawierać imię, nazwisko oraz adres osoby, na którą jest zawarta umowa, numer ID (jest wyszczególniony na umowie), opis problemu oraz informację jak długo dany problem występuje. Zgłoszenia anonimowe lub zawierające niepełne dane mogą uniemożliwić nam zidentyfikowanie abonenta, a tym samym określenie występującego problemu.

Przy zgłoszeniu niskich prędkości transmisji w Internecie, prosimy dołączyć wyniki z testera prędkości umieszczonego pod adresem: <http://speedtest.net/>.

Zgłoszenia telefoniczne przyjmowane są w godzinach pracy biura obsługi klienta. Zgłoszenia poprzez e-mail przyjmowane są całodobowo. Zgłoszenia poprzez SMS odbierane są poza godzinami pracy BOK.

Aby zgłosić usterkę, skontaktuj się z nami:

- Wyślij SMS na numer 503 108 176, 606 629 275 - Na numer serwisu SMS nie ma możliwości wykonywania połączeń głosowych. Z przyczyn technicznych (np. awaria rozległa lub niemożność szybkiej identyfikacji problemu), zastrzegamy sobie nie odpowiadać indywidualnie na przysłane wiadomości. O statusie zgłoszonej usterki można dowiedzieć się telefonicznie lub osobiście. Zgłoszenie SMS nie jest jednoznaczne z zamówieniem serwisu. Nie ma również możliwości zamówienia serwisu poprzez SMS. Aby zamówić serwis należy kontaktować się z BOK telefonicznie w godzinach pracy biura.
- Zadzwoń pod numer 77 887 57 50

Zgłoszenia telefoniczne odbierane są w godzinach pracy biura obsługi klienta (pn-pt, g. 9.00-17.00). Podczas kontaktu telefonicznego zalecanym jest, aby mieć możliwość korzystania z komputera w trakcie rozmowy z operatorem.

- Wyślij e-mail na adres [biuro@ipv.net.pl](mailto:biuro@ipv.net.pl)

Podobnie jak podczas kontaktu sms-owego, proszę pamiętać o podaniu dokładnych danych, dzięki którym będziemy mogli Państwa zidentyfikować. Odpowiedzi na kontakt poprzez e-mail wysyłamy dopiero po zidentyfikowaniu ewentualnego problemu (ze względu na weekend lub godziny nocne, czas reakcji może się odpowiednio wydłużyć). Zgłoszenie e-mail nie jest jednoznaczne z zamówieniem serwisu. Nie ma również możliwości zamówienia serwisu poprzez e-mail.

- Zgłoś usterkę osobiście w biurze obsługi klienta

Biuro czynne jest od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00-17:00.