



Provedor de Internet

VOCÊ SEMPRE CONECTADO!

MANUAL DO USUÁRIO





BEM VINDO!

Ficamos felizes por escolher a **LINKTECH** como seu provedor de internet. Há 10 anos, nós buscamos a excelência em atendimento e conectividade, tudo para deixar **VOCÊ SEMPRE CONECTADO!**

Preparamos um manual intuitivo e de fácil entendimento para facilitar o seu dia. Esperamos que a sua experiência seja única e satisfatória.



VOCÊ **SEMPRE** CONECTADO!



Horários de atendimento

Nosso expediente comercial funciona de segunda a sexta, das 09:00 às 18:00 e aos sábados, das 09:00 às 13:00. Nossa central de suporte via WhatsApp funciona 24 horas, podendo ser atendido por humano ou robô.



Suporte técnico

Abertura de chamados técnicos podem ser feitos através dos canais: App LinkTech, e-mail, central telefônica, website, central via WhatsApp 24 horas.



Pagamentos

Os pagamentos das mensalidades, segunda via podem ser feitos através dos canais: App Linktech, website, central via WhatsApp 24 horas.



EQUIPAMENTOS

Abaixo está a topologia básica que fornece a conexão aos dispositivos:

INTERNET LINKTECH



FIBRA ÓPTICA > PORTA ÓPTICA

MODEM/ONU
cedido em comodato



PORTA LAN > PORTA WAN

ROTEADOR



Wi-Fi

DISPOSITIVOS CONECTADOS VIA WI-FI



DISPOSITIVOS CONECTADOS VIA CABO DE REDE (LAN)



OBSERVAÇÕES

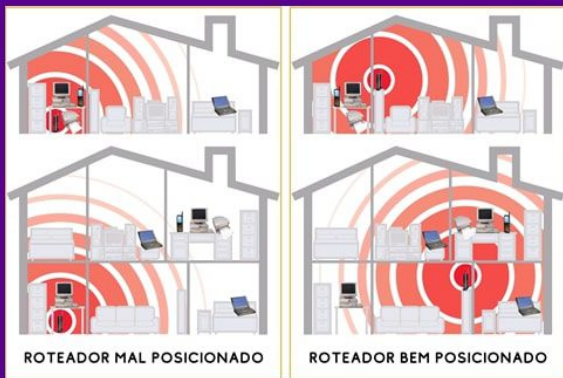
- 1 - O cabo de fibra óptica vindo da central LINKTECH deve ser conectado na porta óptica do modem/ONU cedidos em comodato.
- 2 - O cabo de rede UTP deve ser conectado na porta LAN do modem/ONU até a porta WAN do roteador.
- 3 - A eficiência do sinal WI-FI dependerá de fatores como: distância do roteador, barreiras de portas e paredes, interferências eletromagnéticas (espelhos, microondas, etc) e desempenho do dispositivo receptor.

REDES SEM FIO

As redes sem fio, popularmente conhecidas como WI-FI, possuem versatilidade quando se tratam de navegabilidade, pois não dependem de cabos para navegar na internet. Esse meio de transmissão utiliza ondas eletromagnéticas que podem sofrer interferências, causando lentidões ou perda de sinal. 80% dos reparos técnicos são provenientes de interferências que maioria das vezes são desconhecidas pelo assinante.

EXEMPLOS DE INTERFERÊNCIAS

Microondas, espelhos, portas ou paredes, corredores, outros roteadores da vizinhança, dispositivos muito longe do alcance do roteador, entre outros. É de extrema importância que o aparelho roteador esteja dimensionado em um local centralizado, no qual seja possível otimizar o sinal para todos os cômodos da residência.



DÚVIDAS SUPORTE TÉCNICO

PROBLEMA

LENTIDÃO DO LINK

PROCEDIMENTO

- 1 - Verifique a velocidade do seu plano através dos sites www.speedtest.net ou www.minhaconexao.com.br utilize sempre os servidores de teste da LINKTECH. Para esse procedimento, deixe apenas 1 dispositivo conectado na rede sem fio.
- 2 - Verifique se o dispositivo não está longe do alcance do aparelho roteador.
- 3 - Se o problema for em um site ou aplicativo específico, utilize o site www.downdetector.com.br e verifique se há intermitência ou indisponibilidade no mesmo.
- 4 - Se o problema for em um dispositivo específico, tente reiniciar o mesmo.
- 5 - Desligue o aparelho roteador por 1 minuto, em seguida, religue.

Se nenhuma das opções solucionarem o seu problema. Acione o nosso suporte técnico.

DÚVIDAS SUPORTE TÉCNICO

PROBLEMA

SEM
CONEXÃO

PROCEDIMENTO

- 1 - Verifique se o MODEM/ONU e roteador estão ligados na tomada.
- 2 - Verifique se os cabos do modem/ONU e roteador estão ligados corretamente.
- 3 - Verifique se o dispositivo está conectado no roteador através da rede sem fio ou com fio.
- 4 - Verifique se a luz PON do MODEM/ONU está acesa. Caso esteja piscando ou apagada, o cabo óptico não está conectado no MODEM/ONU ou o cabo está danificado até a caixa de terminação óptica no poste.
- 5 - Verifique se a luz de internet do roteador está verde. Caso esteja laranja, verifique se o cabo da porta WAN está conectado.
- 6 - Desligue o MODEM/ONU e roteador por 1 minuto, em seguida religue.

Se nenhuma das opções solucionarem o seu problema. Acione o nosso suporte técnico.

DÚVIDAS FREQUENTES

SUPORTE TÉCNICO FORA DO HORÁRIO EXPEDIENTE

A LINKTECH possui equipes operando em regime sobreaviso fora do horário comercial, finais de semana e feriados. As equipes solucionam problemas como: Rompimento de cabos ópticos nos postes, causando inoperância massiva aos assinantes, problemas internos em nosso datacenter, causando inoperância aos assinantes. É imprescindível que o assinante siga a página da empresa para saber quando há inoperância parcial ou total do serviço. Caso o problema seja apenas em 1 assinante com contrato residencial, possuímos o prazo de 48 horas para solução do problema.

ESTOU BLOQUEADO, PAGUEI E PRECISO DA LIBERAÇÃO DO SERVIÇO

Nossos clientes podem pagar as mensalidades em qualquer horário ou dia, através da central do WhatsApp, site e aplicativo. Caso o pagamento seja através de boleto, a compensação poderá levar 48 horas. O cliente poderá pagar e em seguida pedirá a promessa de pagamento na central do WhatsApp. Pagamentos via pix são compensados em até 5 minutos, logo a conexão é liberada sem a necessidade da promessa de pagamento.

ME MUDEI PARA OUTRO LOCAL ONDE NÃO HÁ COBERTURA LINKTECH

É imprescindível que o cliente verifique junto a central se há algum débito pendente. Em seguida, deverá agendar a retirada do equipamento cedido em comodato. A não devolução poderá ser cobrada através de órgão de proteção ao crédito ou judicialmente.

Caso não tenha encontrado a sua dúvida, entre em contato conosco.

CONTATOS

ENDEREÇO:

Estrada das Barreiras - 256 Salas 3 e 4 - segundo andar.
Cabula - Salvador/BA - 41185-500

CENTRAL TELEFÔNICA:

71 3838.8868

CENTRAL WHATSAPP 24 HORAS:

71 3838.8868

WEBSITE:

www.linktechprovedor.com.br

E-MAILS:

SUORTE sac@linktechprovedor.com.br

FINANCEIRO financeiro@linktechprovedor.com.br

COMERCIAL comercial@linktechprovedor.com.br

OUVIDORIA relacionamento@linktechprovedor.com.br

