Alto Vale Net

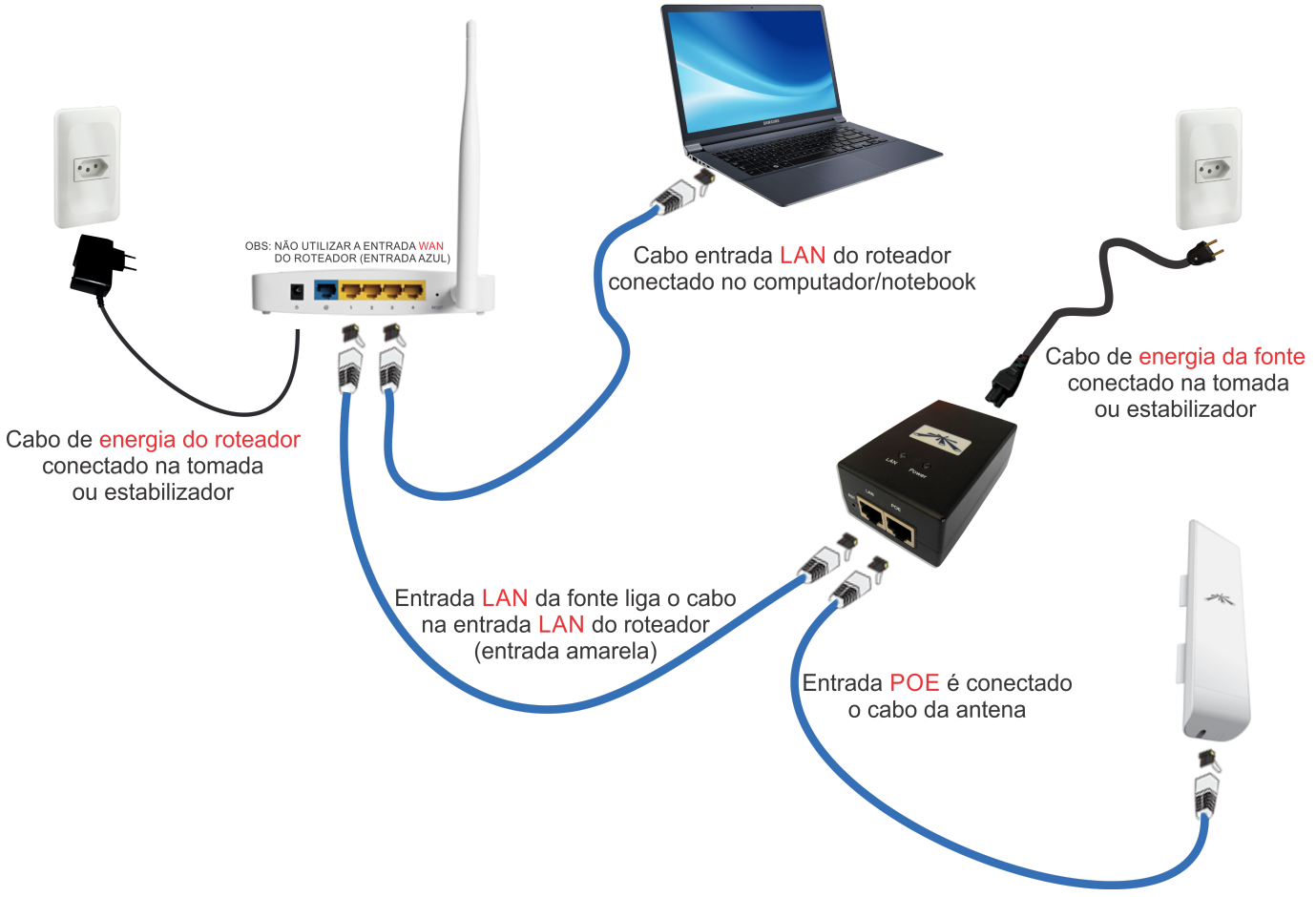
SUPORTE

VERIFIQUE SE SEU CABEAMENTO ESTÁ CORRETO

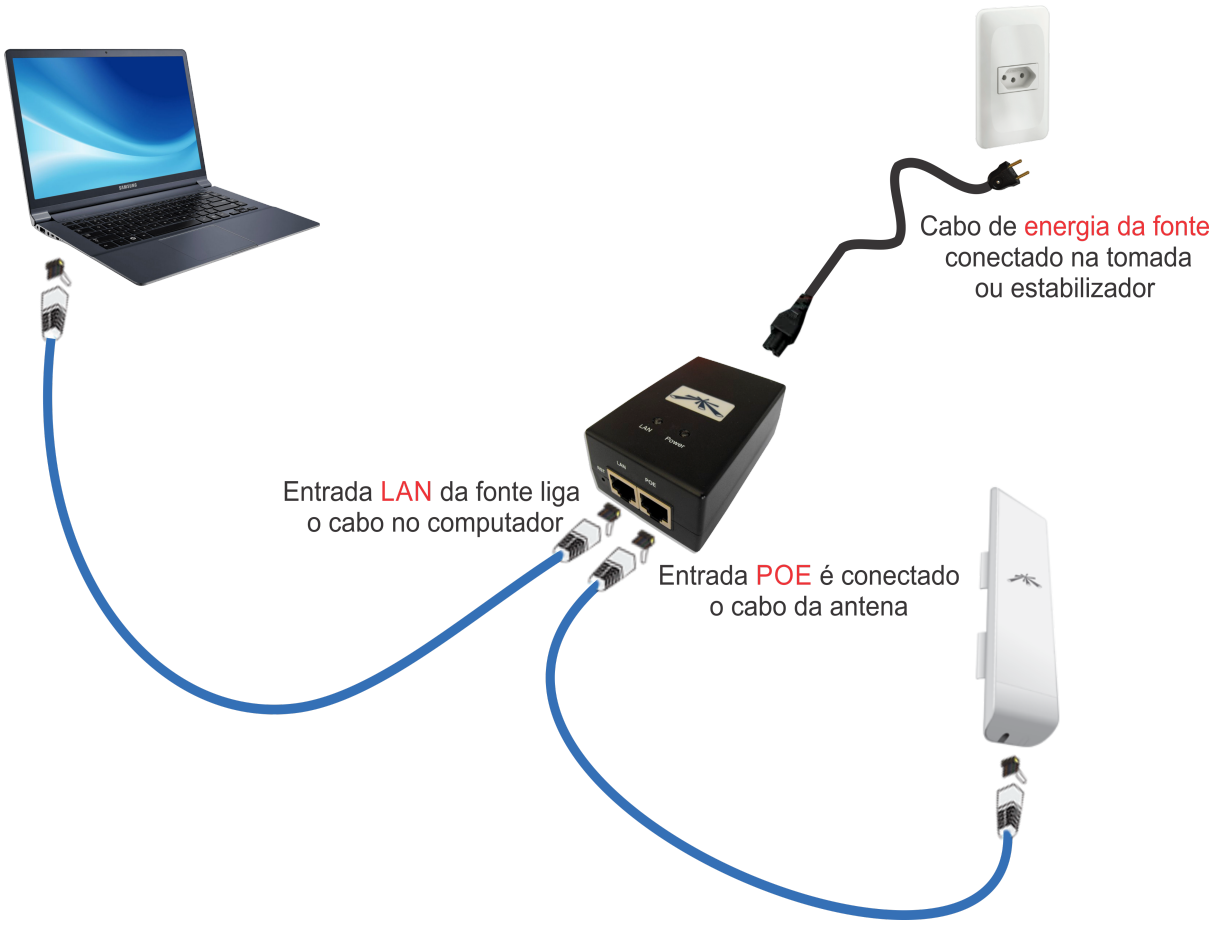
Quando se está sem conexão de internet, é sempre bom verificar se os cabos estão corretamente conectados, se não estão invertidos e se realmente estão conectados à tomada de energia ou a um estabilizador. Observe que a conexão pelo RJ45 (plug transparente), é extremamente delicada, evite contato. Fique atento se você precisar fazer alguma mudança no local onde os equipamentos estão instalados ou retirá-los para alguma limpeza, pois a inversão dos cabos ocasiona a queima dos equipamentos.

Caso certificado que todos os exemplos acima estiverem corretos, entre em contato com a Alto Vale Net pelos telefones
(47) 3535-0653 ou (47) 8827-6475, com o setor de suporte técnico, para realizarmos os devidos testes e procedimentos cabíveis. Caso não seja solucionado o problema através da ajuda de nossos atendentes, agendaremos uma visita técnica. Segue imagem ilustrativa do cenário.

Cabeamento com roteador



Cabeamento sem roteador



PRECAUÇÕES:

• Recomendamos manter o equipamento desligado caso você não esteja utilizando a internet;

• Quando o equipamento fica ligado por um longo período, pode ocorrer o travamento do seu equipamento. Nesse caso, desligue a fonte do equipamento da energia elétrica (tomada ou estabilizador) e volte a conectar novamente;

• Não faça alterações nas configurações dos equipamentos, no local da instalação e principalmente na antena. Qualquer alteração poderá comprometer a qualidade do funcionamento de sua conexão;

• Cuidado ao fazer a limpeza da área onde os equipamentos estão instalados, para não desconectar nenhum cabo e depois ficar a dúvida de onde colocá-lo;

• Quando necessário, solicite uma visita técnica para os seguintes serviços:

1. Transferência de endereço.
2. Trocar local da antena instalada, para fim de alguma manutenção.
3. Substituição, ou troca do local de onde o cabo de rede foi instalado.
4. Instalação ou configuração de seu roteador.