

Instrukcja postępowania w przypadku braku dostępu do Internetu światłowodowego

1. Sprawdź czy urządzenie jest podłączone do prądu. Zwróć uwagę czy dioda znajdująca się na urządzeniu świeci się na zielono.
2. Sprawdź czy nad kontrolkami POWER, PON, LAN świecą się diody.
3. **W PRZYPADKU GDY NAD KONTROLKĄ LOS ŚWIECI SIĘ CZERWONA DIODA SKONTAKTUJ SIĘ Z OPERATOREM**
4. W przypadku gdy sprzęt Operatora jest wpięty do prądu, a nadal występuje brak dostępu do sieci odłącz zasilacz urządzenia z prądu na 60sekund. Po upływie tego czasu podłącz je ponownie. Jeżeli w instalacji znajduje kilka urządzeń np. routery lub switchy, wyłącz je wszystkie z prądu i ponownie włącz

(wyłączenie tylko jednego routera lub switcha spowoduje restart tylko tego urządzenia, nie powoduje restartu wszystkich urządzeń, więc internet nadal może nie działać).

PROSZĘ NIE WCISKAĆ W RUTERZE PRZYCISKU „RESET” ponieważ spowoduje to trwałe rozprogramowanie routera (BRAK DOSTĘPU DO INTERNETU) - koszt ponownego zaprogramowania to ok. 50 zł. - cena z dojazdem serwisu)!!!

5. Po 1-ej minucie od czasu resetowania sprawdź na komputerze działanie internetu.
6. Jeżeli nadal nie działa – wyłącz komputer, ponownie go uruchom i sprawdź, czy działa internet.
7. Jeżeli do instalacji podłączone są dwa komputery, na jednym internet działa, natomiast na drugim nie działa - wezwij serwis do komputera który nie działa (nie wzywaj serwisu firmy Matrix)
8. Jeżeli nadal nie działa internet - wyślij SMS o treści: Awaria + adres pod numer tel. 509 242 509
Na przykład: Awaria Kurowice Rokicińska 34(prosimy nie dzwonić tylko wysłać sms)
9. Nasz serwisant oddzwoni.

Postępowanie zgodnie z powyższymi wytycznymi zmniejsza ryzyko uszkodzenia urządzeń zarówno należących do Operatora jak i Abonenta a co za tym idzie pozwoli uniknąć ewentualnych kosztów (brak gwarancji producentów sprzętu na uszkodzenia urządzeń spowodowanych wyładowaniami atmosferycznymi) oraz przerw w dostępie do sieci Internet spowodowanych uszkodzonymi urządzeniami.

Informujemy również, że prawidłowe postępowanie ze sprzętem wpływa na Państwa bezpieczeństwo. Światła laserowego używanego w sieci nie można dostrzec gołym okiem ale może ono doprowadzić do uszkodzenia wzroku w przypadku nieprawidłowej eksploatacji urządzeń.