

1 Prawidłowe podłączenie instalacji.

Wewnątrz Państwa domu zamontowany jest zasilacz służący do zasilania urządzenia odbiorczego znajdującego się na zewnątrz. Zasilacz ma dwa opisane gniazda: POE oraz LAN. Do gniazda POE należy podłączyć kabel ethernetowy wychodzący do urządzenia odbiorczego. Natomiast do gniazda opisanego jako LAN należy podłączyć kabel prowadzący do komputera.

UWAGA ! Błędne podłączenie może spowodować uszkodzenie komputera.



2 Gdy nie działa połączenie

Zanim wykonają Państwo telefon do naszego serwisu prosimy o przeprowadzenie następujących czynności:

- Proszę wyłączyć zasilacz urządzenia odbiorczego z prądu na około minutę i podłączyć ponownie. Po czym po około dwóch minutach sprawdzić połączenie z internetem.
- Jeżeli Państwa komputer korzysta z połączenia bezprzewodowego za pomocą routera prosimy o sprawdzenie czy państwa karta bezprzewodowa nie została wyłączona.

3 Mój internet działa za wolno

Zanim zadzwonią Państwo do naszego Biura Obsługi Abonentów proszę wyłączyć wszystkie programy korzystające z internetu oraz wejść na stronę www.speedtest.net. Następnie proszę wybrać ROZPOCZNIJ TEST po chwili test się zakończy. Prosimy o wykonanie 3 testów w odstępach co 30 minut. Wyniki prosimy zanotować i podać podczas zgłaszania problemu. Zgłaszając usterkę prosimy również o podanie czy Państwa komputer podłączony jest kablem sieciowym czy bezprzewodowo za pomocą routera.

Prosimy również o zapoznanie się z poradami dotyczącymi szybkości łącz internetowych opublikowanych przez Urząd Komunikacji Elektronicznej pod adresem: <http://www.cik.uke.gov.pl/najczesciej-zadawane-pytania/internet/88-przeplywno-acza-abonenckiego>

4 Jak podłączyć dodatkowe komputery

Nasi klienci standardowo mogą podłączyć jeden komputer. Jednak obecnie w wielu domach znajduje się więcej komputerów i innych urządzeń korzystających z dostępu do internetu. Wystarczy, że zakupią Państwo router, który zapewni internet na większej ilości urządzeń. Obecnie większość routerów posiada moduł radiowy dzięki czemu będą mogli się Państwo cieszyć bezprzewodowym dostępem do internetu na terenie swoich domów.

Przy zakupie routera proszę zwrócić uwagę, aby posiadał wejście WAN w formacie Ethernet.

Konfiguracja routera jest dosyć prosta i szczegółowo opisana w instrukcjach obsługi. Jeżeli

jednak mieli Państwo problemy z konfiguracją prosimy o telefon do naszego BOA. Usługa serwisowa konfiguracja routera jest płatna.

5 Jak zgłosić usterkę i jak szybko zostanie usunięta

Dokładamy wszelkich starań, aby usterki wynikające z naszej winy nie miały miejsca, jednak urządzenia elektroniczne potrafią ulec uszkodzeniu. Dlatego też w przypadku wystąpienia awarii prosimy o kontakt z naszym BOA (szczegóły w dziale KONTAKT). Zapewniamy, że każde zgłoszenie serwisowe traktujemy priorytetowo i staramy się usunąć problem najszybciej jak to możliwe.

Prosimy o możliwie wczesne zgłaszanie problemu możemy wówczas szybko zareagować.

6 Czy podczas podpisywania umowy Urządzenie dostępne przechodzi na własność klienta?

Urządzenie dostępne pozostaje cały czas własnością SAT FILM. Użyczamy je Państwu na czas trwania umowy. Dzięki temu mają Państwo gwarancję wymiany urządzenia w przypadku wystąpienia jego awarii lub konieczności wymiany w wyniku modernizacji sieci.

7 Jak wygląda proces podłączania do naszej sieci radiowej

Po zgłoszeniu chęci skorzystania z naszych usług w ciągu kilku dni telefonicznie skontaktuje się z Państwem nasz pracownik w celu umówienia przyjazdu pracowników, którzy sprawdzą możliwości techniczne podłączenia internetu. Jeżeli wynik pomiaru będzie pozytywny skontaktujemy się w sprawie umówienia przyjazdu naszej ekipy monterskiej, która wykona niezbędną instalację.

8 W moim miejscu nie ma możliwości podłączenia do internetu, czy mogę skorzystać z usług SAT FILM

Cały czas rozwijamy naszą sieć. Cały czas poszukujemy terenów gdzie możemy rozszerzyć nasz zasięg. Dlatego też, jeżeli u Państwa jest problem z dostępem do internetu lub nie są Państwo zadowoleni z jego jakości prosimy o kontakt z naszym BOA.

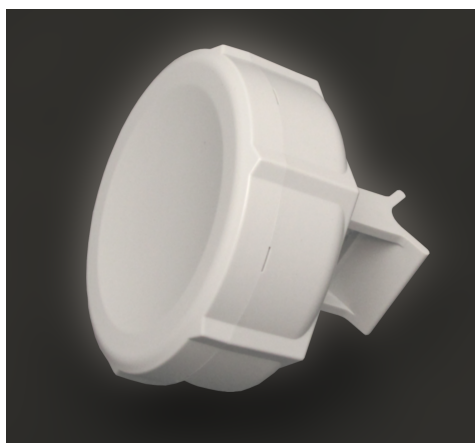
9 Jakie dokumenty potrzebuję do podpisania umowy ?

Do podpisania umowy potrzebują Państwo tylko dowód osobisty i tytuł prawny do lokalu (odpis z księgi wieczystej, akt notarialny itp.)

W przypadku firm konieczne są dokumenty rejestrowe oraz upoważnienie dla osoby podpisującej umowę do reprezentowania firmy.

10 Jak wygląda nasza instalacja

Wszelkie konieczne prace mające na celu zapewnienie dostępu do internetu za pomocą naszej sieci wykonują nasi przeszkoleni pracownicy. Instalują oni na zewnątrz budynku Urządzenie dostępowe, które może wyglądać jak pokazane na zdjęciu:



Urządzenie to powinno wisieć na uchwycie antenowym lub sztycy antenowej. Od urządzenia do wnętrza domu doprowadzony jest kabel sieciowy (skrętka komputerowa), który jest wpięty do zasilacza, który może wyglądać jak na zdjęciu:



Od zasilacza odchodzi skrętka komputerowa zakończona wtyczką RJ45, która wpina się w gniazdo karty sieciowej lub port WAN routera.

11 Czy za pomocą usługi RadioNET w SAT FILM mogę korzystać z usługi dostępu do telewizji

Niestety w tej chwili nie ma takiej możliwości. Usługa telewizyjna dostępna jest tylko przy podłączeniu kablowym na terenie Włocławka.

12 Czy w usłudze RadioNET w SAT FILM są jakieś limity ściągniętych danych

My nie ograniczamy naszych abonentów. U nas płacąc za dostęp do Internetu mają Państwo gwarancję, że nie nakładamy żadnych limitów ściągniętych danych. U nas w przeciwieństwie do operatorów komórkowych mogą Państwo ściągać tyle danych ile sobie tylko Państwo życzą.

13 Czy Urządzenie dostępne powinno być włączone cały czas do prądu?

Nasze Urządzenia dostępne to najwyższej klasy elektronika. Urządzeniom tego typu nie służy długotrwałe wyłączenia przy niskich temperaturach i dużej wilgotności. **Dlatego też prosimy o nie wyłączanie ich z prądu.** Miesięczny pobór prądu jest nieznaczny i nie odczuwalny w rachunkach za prąd. Dodatkowo gdy urządzenie będzie włączone cały czas nasze służby techniczne będą mogły przeprowadzać ich aktualizację i dostosowywać do nowych usług dzięki czemu będą mogli Państwo cieszyć się najwyższym standardem usług.

14 Czy warunki atmosferyczne mają wpływ na działanie internetu?

Nasze instalacje muszą spełniać rygorystyczne wymagania dotyczące sygnału radiowego, w celu zapewnienia jak najlepszych parametrów pracy. Dzięki temu możemy zapewnić działanie naszych usług niezależnie od warunków atmosferycznych.

15 Na jaki okres zawierana jest umowa na usługę RadioNET?

Umowy zawierane są na czas nieoznaczony z miesięcznym okresem wypowiedzenia.