

### 1. Brak połączenia z internetem.

Przed kontaktem z Biurem Obsługi Klienta sprawdź:

- czy świecą się diody na modemie światłowodowym,
- czy świecą się diody na routerze Wi-Fi,
- czy kolejność kabli nie została zamieniona lub któryś z przewodów nie poluzował się.

Odłącz zasilacz urządzenia światłowodowego i routera Wi-Fi (jeżeli go posiadasz) od źródła zasilania na kilkanaście sekund. Następnie uruchom urządzenie ponownie. Połączenie powinno zostać nawiązane na nowo w ciągu kilku minut. Nie używaj przycisku RESET.

Jeżeli korzystasz z Wi-Fi, sprawdź, czy dostęp do sieci jest możliwy przy połączeniu kablowym. W tym celu podłącz komputer/laptop do routera za pośrednictwem kabla sieciowego. Dzięki temu przekonasz się, czy łącze internetowe dociera do lokalnie.

Sprawdź, czy problem dotyczy wszystkich urządzeń korzystających z sieci.

Jeżeli powyższe kroki nie przyniosły zmiany, a internetu nie ma na wszystkich urządzeniach, skontaktuj się z BOK przygotowując wcześniej informacje:

- Kiedy wystąpił problem?
- Czy próbowano już uruchamiać ponownie wszystkie urządzenia dostępne?
- Czy problem dotyczy urządzeń łączących się zarówno bezprzewodowo jak i przewodowo?

### 2. Co zrobić gdy internet wolno działa?

Sprawdź stan swoich płatności. Jeżeli na koncie istnieją duże zaległości prędkość połączenia mogła zostać ograniczona przez system. Informację na temat rachunku można uzyskać telefonicznie w BOK lub przez Panel Klienta. Login i hasło do panelu otrzymałeś na pierwszej stronie umowy abonenckiej.

Wykonaj test prędkości. Do tego celu zalecamy strony: <https://www.speedtest.net/>, <https://www.speedtest.pl/> lub <https://pro.speedtest.pl/> (UWAGA! Aby pomiar był wiarygodny zadбай o to, by urządzenie było podłączone do modemu w porcie LAN1 za pośrednictwem kabla sieciowego. Wyniki osiągnięte na urządzeniu połączonym bezprzewodowo mogą być zakłócone i nie są podstawą do reklamowania usługi. Pamiętaj też, aby przed rozpoczęciem testu wyłączyć wszystkie aplikacje, które obciążają Twoje łącze)

Przyczyny słabego sygnału sieci bezprzewodowej spowodowane są najczęściej zbyt dużą odległością od routera lub przeszkodami tłumiącymi sygnał radiowy. Należy zaznaczyć, że propagacja fal radiowych uzależniona jest od struktury budynku, ilości zastosowanych punktów dostępowych i ma charakter indywidualny dla każdej instalacji.

Jeżeli wynik pomiaru przy połączeniu przewodowym znacząco odbiega od umownych wartości skontaktuj się z naszym działem technicznym w celu jak najszybszego rozwiązania problemu. Przypominamy, że gwarantujemy prędkość w połączeniu kablowym a nie przez sieć Wi-Fi.

### 3. Brak sieci Wi-Fi, jakie są najczęstsze przyczyny?

Najczęstszą przyczyną niedostępnej sieci Wi-Fi jest wyłączona karta sieciowa urządzenia. Sprawdź czy urządzenie wyszukuje jakiegokolwiek sieci bezprzewodowej.

Sprawdź czy taki sam problem występuje na innych urządzeniach korzystających z sieci bezprzewodowej.

Sprawdź, czy modem nie został zresetowany do ustawień fabrycznych.

#### **4. Czy prędkość na Wi-Fi jest taka sama jak na połączeniu LAN?**

Korzystanie z dodatkowego routera WiFi nie gwarantuje najwyższej jakości połączenia. Wykorzystując routery WiFi trzeba liczyć się ze stratami sygnału, spowodowanymi tłumieniem generowanym przez elementy środowiska wewnątrz-budynkowego.

Różnice w prędkościach na korzyść kabla najczęściej mogą być spowodowane zakłóceniami pochodzącymi od innych urządzeń pracujących w paśmie Wifi oraz odległością od nadajnika Wifi. Korzystając z Internetu poprzez połączenie urządzenia kablem do modemu, takie zakłócenia nie występują.

#### **5. Jak zoptymalizować działanie sieci Wi-Fi?**

Istnieje szereg wytycznych, które mogą pomóc w optymalizacji i zapewnieniu odpowiedniej szybkości domowej sieci bezprzewodowej.

**Umiejscowienie routera.** W przypadku niewielkich domów jednorodzinnych zazwyczaj wystarczy umieścić router, w centralnym punkcie budynku. Jeżeli nie jest to możliwe, lub w którymś miejscu sygnał nie jest satysfakcjonujący, można rozważyć montaż drugiego urządzenia rozsyłającego sygnał Wi-Fi.

**Zmiana kanału.** Warto też dokonać zmian ustawień sieci Wi-Fi, dopasowując odpowiednią częstotliwość i szerokość kanału. Do tego celu używane są analizatory widma sieci Wi-Fi. Oprogramowania skanują dostępne sieci w zasięgu, dzięki czemu można wyszukać częstotliwości wolne od zakłóceń.

#### **6. Jaka jest różnica pomiędzy częstotliwością 2.4GHz a 5GHz w WiFi?**

Jedną z różnic jest obsługiwana prędkość. W zależności od standardu używanego przez router (802.11b(Wifi 2), 802.11h(Wifi 3), 802.11n(Wifi 4), 802.11ac(Wifi 5), 802.11ax(Wifi 6)). WiFi 5 GHz obsłużyć może dużo wyższe prędkości. Na korzyść 5GHz na pewno można także zaliczyć jej większą odporność na zakłócenia. Wśród wad tej częstotliwości można wymienić jej mniejszy zasięg oraz wyższa cena routerów oraz to, iż nie wszystkie urządzenia obsługują tę częstotliwość.

Wiele urządzeń na rynku wspiera jednocześnie oba systemy. Pamiętajmy jednak, że decydując się na nową technologię musimy liczyć się z brakiem kompatybilności z wieloma starszymi urządzeniami oraz zmniejszonym zasięgiem działania. Przykładowo - w domkach jednorodzinnych, gdzie wymagany jest znaczący zasięg sieci, nie kolidujemy z innymi sieciami (jak to jest w przypadku mieszkań w bloku) a nie jest nam potrzebna maksymalna prędkość, zdecydowanie lepszym wyborem na dzień dzisiejszy jest router pracujący w częstotliwości 2.4 GHz. Pamiętajmy, żeby każdorazowo przed podjęciem decyzji o zakupie routera pracującego w 5GHz należy sprawdzić do połączenia z jakim sprzętem użytkowym chcemy wykorzystywać sieć WiFi, co za tym idzie czy ten sprzęt posiada sieć 5GHz, a przede wszystkim jeżeli mamy taką możliwość - sprawdzić potencjalny zasięg sieci 5GHz w naszym mieszkaniu.

#### **7. Czy można dobierać usługi w trakcie trwania umowy?**

Często spotykamy się z przekonaniem, że po podpisaniu umowy przez cały czas jej trwania, nie ma możliwości jej modyfikacji. Generalna zasada jest taka, że nie mamy możliwości zmniejszenia kwoty abonamentu. Jeśli natomiast chcielibyśmy np. zwiększyć prędkość internetu lub dobrać usługę telewizyjną możemy to zrobić w każdym momencie trwania umowy.

#### **8. Czy można zmienić adres instalacji w trakcie trwania umowy?**

Jeśli nowa lokalizacja znajduje się w zasięgu naszej sieci, możemy przenieść instalację bez konieczności podpisywania nowej umowy. Wykonujemy demontaż w starej lokalizacji i montaż w nowej w cenie zgodnej z cennikiem operatora. Następnie podpisujemy krótki aneks, aby zaktualizować dane adresowe i gotowe!

Aby sprawdzić czy nowy adres znajduje się w zasięgu sieci skontaktuj się z Biurem Obsługi Klienta.

#### **9. Zgłoszenie problemów technicznych poza godzinami pracy biura**

Poza godzinami pracy biura tj.: Poniedziałek-Piątek po godz. 16.00 zgłoszenia techniczne prosimy kierować:

- a) Poprzez zgłoszenie w zakładce EBOK po zalogowaniu.
- b) Poprzez formularz kontaktowy na stronie [www.ntelemekom.pl](http://www.ntelemekom.pl)
- c) Mailowo: [bok@ntelemekom.pl](mailto:bok@ntelemekom.pl)

#### **10. Zwrot użyzonego sprzętu.**

Użyczony sprzęt należy zwrócić w momencie rezygnacji z naszych usług lub dokonanych zmian w ich rodzaju w terminie do 14 dni od daty zakończenia umowy/wprowadzenia zmian w umowie.

Sprzęt można zwrócić, dostarczając go do Biura Obsługi w Sulejówku lub wysyłając go na własny koszt *kurierem / Poczta Polska* bezpośrednio na adres ul. Bema 5, 05-071 Sulejówek.

W wypadku braku zwrotu sprzętu, naliczona zostaje opłata zgodna z obowiązującą umową.

#### **11. Gdzie sprawdzić prędkość łącza?**

Prędkość można sprawdzić na stronie [www.speedtest.net](http://www.speedtest.net) (certyfikowanym przez UKE narzędziu do pomiarów prędkości łącza).

Dostawca usług gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi łącza dla danych wysyłanych i odbieranych dla Usługi świadczonej po kablu światłowodowym. Nie gwarantujemy zachowania parametrów łącza po sieci wifi.

Należy pamiętać, aby zainstalowana w komputerze karta sieciowa pozwalała na uzyskanie prędkości dostarczanej przez dostawcę usługi.

Po wykonaniu powyższych jeżeli problem będzie się powtarzał prosimy o zgłoszenie w celu podjęcia kolejnych kroków i w razie potrzeby umówimy niezwłocznie wizytę serwisową.

#### **12. Jak zalogować się do Panelu Klienta?**

Aby zalogować się do Panelu Klienta, będziesz potrzebować ID Klienta i HASŁO – oba ciągli liczb znajdziesz na pierwszej stronie umowy.

Saldo oraz wszystkie faktury VAT za usługi internetowe również można sprawdzać logując się do Panelu Klienta, dostępnego pod adresem: <https://panel.ntelekom.pl/userpanel>. Można tam również wydrukować swoje faktury, a także sprawdzić poprawność swoich danych osobowych.