

Instrukcja użytkowania sprzętu oraz postępowania ze sprzętem w razie wyłączeń atmosferycznych

- Zimą:

Zintegrowane anteny (podobnie jak wszystkie inne elektroniczne urządzenia) w temperaturach zbliżonych do zera i niższych **nie powinny być odłączane od zasilania**. W przypadku konieczności wyłączenia na czas dłuższy niż kilka minut, przed ponownym załączeniem antena powinna zostać zdemontowana, przeniesiona do suchego pomieszczenia o temperaturze pokojowej na ok. dwie godziny i dopiero wtedy może zostać ponownie włączona. Niezastosowanie się do tych wskazówek może spowodować trwałe uszkodzenie elementów elektronicznych. Uszkodzenia takie nie podlegają naprawom gwarancyjnym gdyż powstały wskutek niewłaściwego użytkowania sprzętu.

- W okresach burzowych:

Anteny są urządzeniami elektrycznymi w związku z czym należy do nich stosować zady postępowania z takim sprzętem.

- Jeżeli twoja instalacja elektryczna wyposażona jest w przewód ochronny PE, nie należy wypinać urządzenia z prądu.
- Natomiast jeśli instalacja elektryczna w domu (firmie) nie jest wyposażona w przewód ochronny, przed nadejściem burzy należy je wyłączyć.
- W obu przypadkach należy odpinać przewód w zasilaczu oznaczony jako LAN

Wyżej wymienione postępowanie uchroni sprzęt przed uszkodzeniem czy całkowitym zniszczeniem. Uszkodzenia powstałe w wyniku przepięcia prądowego nie podlegają naprawom gwarancyjnym, gdyż powstały wskutek niewłaściwego użytkowania sprzętu.

Gdy pomimo prawidłowo opłaconego abonamentu, sieć Internet nie działa w Twoim komputerze, zanim skontaktujesz się z naszą firmą, sprawdź kilka istotnych rzeczy:

- czy antena skierowana jest w stronę nadajnika i czy nadajnik nie jest przesłonięty (np. drzewem, nowo wybudowanym budynkiem itp.),
- czy wszystkie wtyczki są prawidłowo podłączone,
- czy kable od instalacji internetowej nie są uszkodzone (np. przetarte, przegryzione przez zwierzęta),
- czy połączenie sieciowe używane przez system Windows do komunikacji jest włączone,
- czy ustawienia IP i DNS w połączeniu sieciowym są prawidłowo wpisane,
- czy dostępu do Internetu nie blokuje nieprawidłowo skonfigurowany program antywirusowy, firewall lub inna aplikacja.

W zależności od typu instalacji, za pośrednictwem której Twój komputer jest podłączony do sieci Internet, możesz sprawdzić jeszcze kilka dodatkowych elementów:

- jeśli w instalacji jest zasilacz zasilający urządzenie nadawczo-odbiorcze lub inny osprzęt sieciowy, należy sprawdzić, czy zasilacz funkcjonuje – ogólnie mówiąc wpięty do gniazdka zasilacz powinien być lekko ciepły,

- zasilacz, o którym mowa we wcześniejszym punkcie, można na kilkanaście sekund wyłączyć z prądu, po czym włączyć ponownie – po restarcie urządzenie powinno samoczynnie nawiązać połączenie i rozpocząć prawidłową pracę,
- jeśli w gospodarstwie domowym do Internetu podłączonych jest więcej komputerów, należy sprawdzić czy problem występuje na wszystkich komputerach, czy dotyczy tylko jednego,
- jeśli antena posiada diody sygnalizujące pracę (nie wszystkie anteny je mają), należy sprawdzić, czy diody te nadal świecą.

Zgłaszanie awarii

UWAGA! Każde zgłoszenie usterki powinno zawierać imię, nazwisko oraz adres osoby, na którą jest zawarta umowa, opis problemu oraz informację jak długo dany problem występuje. Zgłoszenia anonimowe lub zawierające niepełne dane mogą uniemożliwić nam zidentyfikowanie abonenta, a tym samym określenie występującego problemu.

Przy zgłoszeniu niskich prędkości transmisji w Internecie, prosimy dołączyć wyniki z testera prędkości umieszczonego pod adresem: <http://speedtest.net/>

Zgłoszenia telefoniczne przyjmowane są w godzinach pracy biura obsługi klienta. Zgłoszenia poprzez e-mail przyjmowane są całodobowo. Zgłoszenia poprzez SMS odbierane są poza godzinami pracy BOK.

Aby zgłosić usterkę, skontaktuj się z nami:

- Wyślij SMS na numer **697 138 158** - Z przyczyn technicznych (np. awaria rozległa lub niemożność szybkiej identyfikacji problemu), zastrzegamy sobie nie odpowiadać indywidualnie na przysłane wiadomości. O statusie zgłoszonej usterki można dowiedzieć się telefonicznie lub osobiście. Zgłoszenie SMS nie jest jednoznaczne z zamówieniem serwisu. Nie ma również możliwości zamówienia serwisu poprzez SMS. Aby zamówić serwis należy kontaktować się z telefonicznie w godzinach pracy pon-piątek od **8 do 19**
- Zadzwoń pod numer **42 616 66 66 wew. 3**
- Wyślij e-mail na adres **serwis@stormmedia.pl**

Podobnie jak podczas kontaktu sms-owego, proszę pamiętać o podaniu dokładnych danych, dzięki którym będziemy mogli Państwa zidentyfikować. Odpowiedzi na kontakt poprzez e-mail wysyłamy dopiero po zidentyfikowaniu ewentualnego problemu (ze względu na weekend lub godziny nocne, czas reakcji może się odpowiednio wydłużyć).

- Zgłoś usterkę osobiście w biurze obsługi klienta **Rąbień ul. Pańska 8**

Biuro czynne jest w godzinach **pon - pt od 9 do 17**