



 **gb online**
 **fibra**

Mais perto de **você!**

Manual do usuário

MISSÃO

“Oferecer soluções de telecomunicações capazes de promover inovações e de suprir as necessidades de inter-relacionamento, produtividade, lazer e entretenimento dos nossos clientes. Gerando excelentes resultados, buscando a satisfação de pessoas e organizações que junto conosco possam contribuir para a evolução da sociedade”.

VISÃO

“Ser a empresa de telecomunicações mais admirada e confiável, reconhecida pela excelência no atendimento, inovação e contribuição para as comunidades em que opera”.

VALORES

“Transparências nas relações com os clientes, promoção de valores éticos, eficiência e cooperação. Acreditamos que só com a cooperação entre os colaboradores na organização conseguiremos complementar nossas forças e talentos na busca da liderança no mercado”.

Ficamos felizes por ter escolhido a gb online como seu provedor de internet. Queremos cumprimentá-lo, e agradecer pela preferência em nossos serviços. Este manual foi elaborado com o intuito de orientar os clientes, sobre as características do serviço de acesso à Internet, bem como informar procedimentos de testes e solucionar problemas.

www.gbonline.com.br

Informações Importantes	04
Equipamentos	05
Kit via Rádio	06
Kit Fibra	07
Antes de ligar ao suporte	08
Rede sem fio	10
Dúvidas frequentes	12
Suporte Técnico	16

Alguns pontos que merecem atenção:

*A garantia de banda que foi estipulada em seu contrato, é ela que determina a velocidade da conexão;

*Os equipamentos são cedidos em regime de comodato permanente;

*Ativações com planos de fibra, a primeira configuração do roteador é pela gb online, tendo validade de 30 dias, caso necessario novas configurações haverá um custo de serviço adicional, você pode estar consultando os valores de serviços adicionais com setor comercial.

*Ativações com planos de radio, se for de sua opção a gb online configurar precisa trazê-lo em nossa loja e haverá um custo adicional por esse serviço. Seu roteador ficará configurado em um prazo de 24 horas; ou se preferir a configuração pode ser realizada na residencia/empresa, você pode estar consultados os valores de serviços adicionais com setor comercial.

*Caso necessite mudar de endereço, será cobrado uma taxa de serviço;

*Você tem direito de um bloqueio de 30 dias do seu plano, em um prazo de 12 meses;

*Atendimento comercial e suporte técnico é de segunda a sexta (Das 08:00hrs as 18:00hrs) e sábado das 08:00hrs as 12:00hrs;

A fidelização é opcional;

*Os clientes que optarem pela fidelização é de um prazo de 12 meses. Após esse período o beneficio em desconto permanece e o contrato é automaticamente renovado.

*Em casos de mudança de plano se for de sua opção manter a fidelidade (beneficio) seu contrato é renovado a fidelização.

Para desfrutar de toda a qualidade de sua conexão foi instalado kit para conexão via rádio ou fibra;



Obs: O acesso de responsabilidade da **GB Online** é o cabo UTP (geralmente azul), que interliga o Equipamento GB com o **SERVIDOR OU ROTEADOR** do cliente. O **SERVIDOR OU ROTEADOR** do cliente e os demais equipamentos da rede interna, são de responsabilidade do cliente.

No **kit via radio** é instalado a antena em um suporte e a mesma é direcionada precisamente para uma de nossas bases de transmissão, essa antena utiliza uma fonte POE como meio de alimentação de energia.

1 Tipos de rádios utilizados

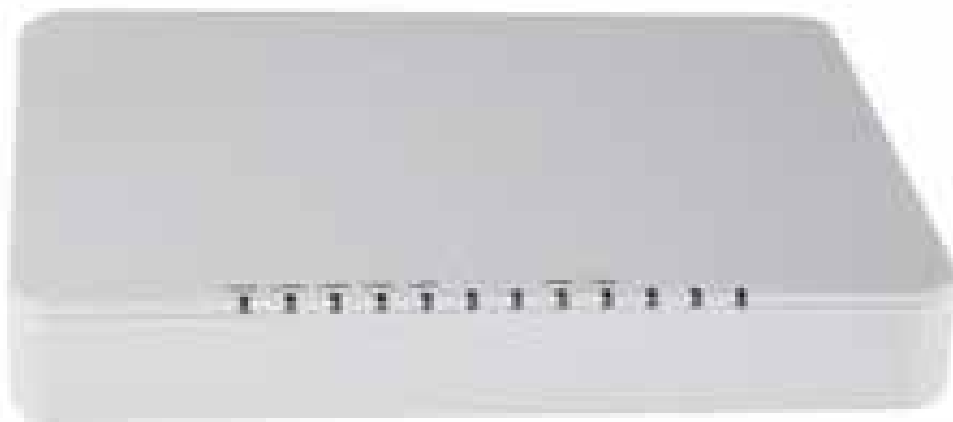


2 Fonte POE



No **kit fibra** é utilizado um equipamento para receber e converter o sinal da fibra e em alguns casos um equipamento para autenticar a conexão de internet (modens pppoe ou roteadores).

1 Equipamentos que recebem o sinal da fibra



2 Equipamentos que autenticam a conexão



Obs: também é usado o roteador do cliente para autenticar a conexão com a internet

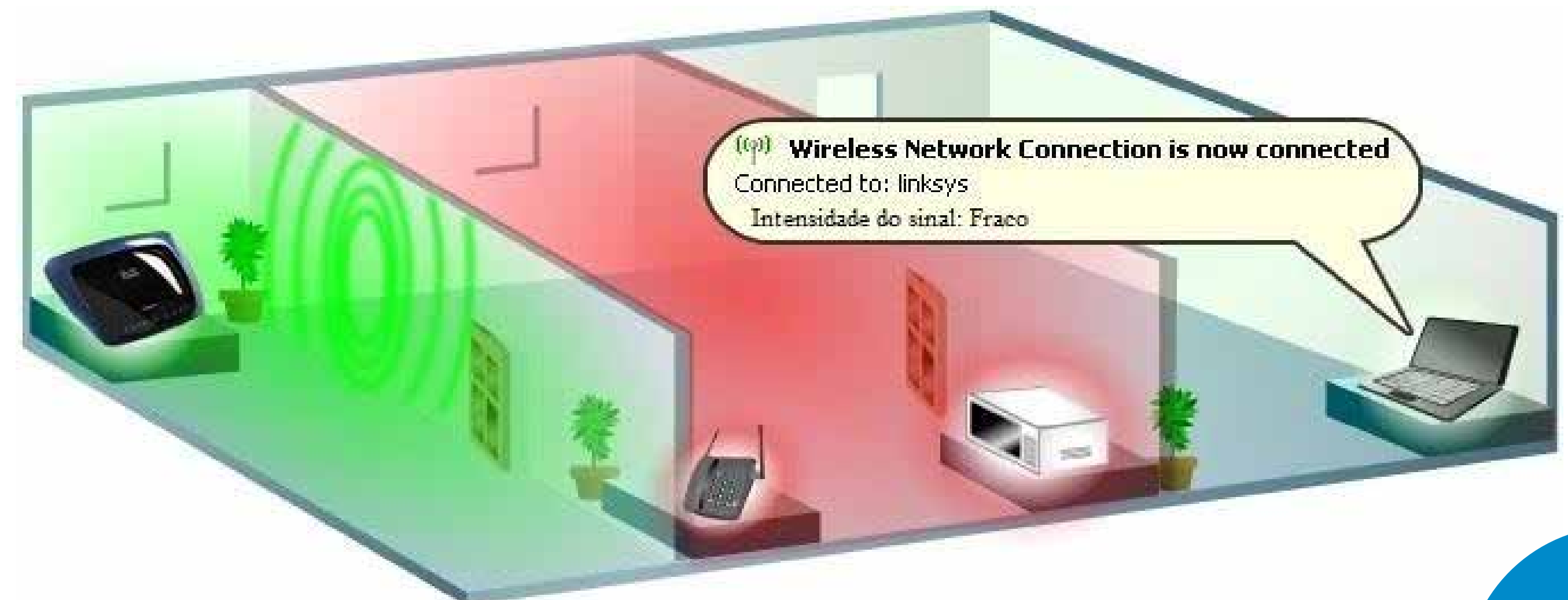
Problema	Procedimento
Não Navega:	<p>Verifique se todos os seus equipamentos não estão navegando ou somente um ou dois. Se existir algum equipamento navegando, a internet está funcionando, o problema deve ser o próprio equipamento ou rede interna (roteador, cabos, etc).</p>
	<p>Se nenhum equipamento está navegando, verifique o seu servidor ou roteador. Se possível reinicie o seu servidor ou roteador.</p>
	<p>Se o problema continuar, reinicie o equipamento da gb online (desligue-o ,espere 1 minuto e religue-o). IMPORTANTE: se, após reiniciar o rádio, você voltar a navegar, mesmo assim deve-se abrir um chamado com o suporte e informar que reiniciou o rádio, pois a repetição constante deste procedimento indica problema, no equipamento ou na energia de alimentação do rádio.</p>
	<p>Se o problema continuar, contate o suporte da gb online.</p>

Problema	Procedimento
Lentidão no Link	<p>Verifique a velocidade de sua conexão. Se o consumo estiver perto da banda contratada, a lentidão é devido ao consumo de sua banda.</p>
	<p>Faça o teste em um medidor velocidade. Ao fazê-lo lembre de fechar todos os aplicativos na sua máquina e em outras na rede caso houver. Isto inclui celulares, tablets, notebooks, tvs, câmeras de segurança, etc. Faça o teste exclusivamente na sua máquina. Pois qualquer outro equipamento ligado à sua internet terá consumo e comprometerá o resultado do teste.</p>
	<p>Se não houver indicação de consumo e a internet ainda apresentar lentidão, contate o suporte da gb online.</p>
	<p>IMPORTANTE: A velocidade do link é contratada em bits por segundo (ex. 1Mbps). Quando é realizado um download de arquivo o navegador informa a velocidade em Bytes por segundo (ex. 128KBps). Para converter a velocidade de Bytes para bits, multiplique por 8 (pois cada Bytes têm 8 bits).</p>

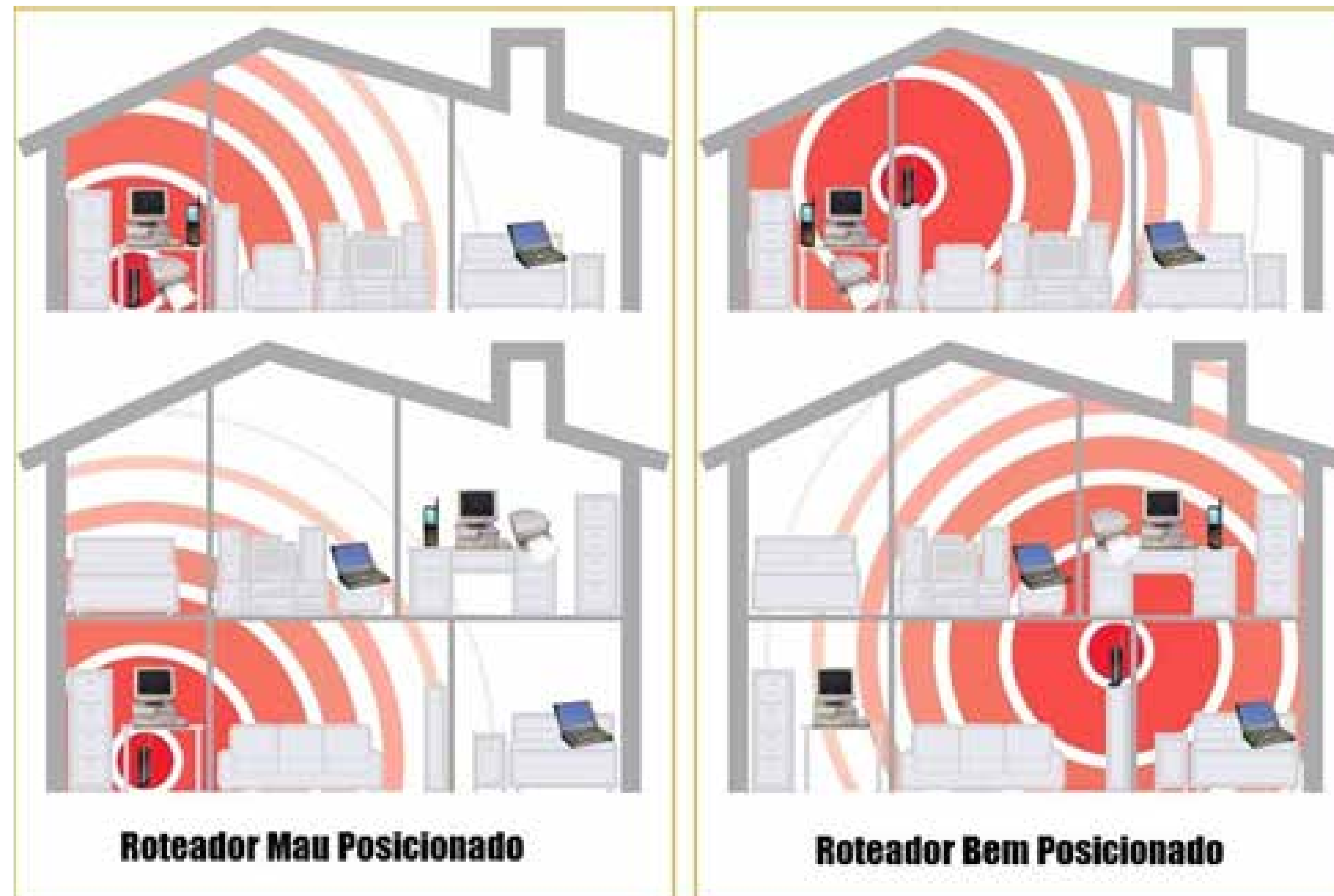
A **rede sem fio (WiFi)** é de responsabilidade do cliente pois é um método que ele optou utilizar para redistribuir sua conexão de internet, mas pode haver alguns problemas com esse tipo de transmissão:

- Interferência de outros roteadores próximos (dentro da residência ou dos vizinhos);
- Barreiras físicas (paredes, eletrodomésticos, moveis, estruturas metálicas, etc.)
- Equipamentos que utilizam um meio de comunicação sem fio pode acarretar em interferência (telefones, alto-falantes, brinquedos controlados por radio frequência, babá eletrônica, entre outros)
- Interferência de equipamentos próximos (Fornos micro-ondas, objetos metálicos, ventiladores, equipamentos com motores elétricos, fontes de alimentação, entre outros)
- Vários equipamentos conectados a rede.



Esses e outros motivos podem acarretar na qualidade de sua conexão sem fio.



O local onde seu roteador está instalado também afeta a qualidade de sua conexão, é aconselhado instalar o mesmo na parte central da residência e no alto pois as ondas de rádio irradiam para frente e para baixo, mantendo distância de outros eletrônicos e evitando obstáculos.



Estou sem internet, o que fazer?

- 1º - Revise suas conexões (cabos desconectados, inclusive energia e os cabos do roteador e computadores).
- 2º - Verifique se seu celular e notebook está conectado na rede sem fio wireless, geralmente representado por alguns símbolos  
- 3º - Verifique se seu roteador está com as luzes ligadas.
- 4º - Verifique se sua mensalidade está em dia.
- 5º - Desligue o equipamento gb online da energia e espere 1 minuto, após religue-o.
- 6º - testar conexão direto pelo cabo Lan (o que transmite internet do equipamento gb para sua rede interna)
- 7º - Após verificar os itens acima e você ainda estiver sem internet, entre em contato com nossa equipe.

Minha conexão com a internet para de funcionar às vezes, o que fazer?

1º - Isso geralmente acontece devido à interferência - três fontes comuns são telefones sem fio de 2,4GHz, fornos de micro-ondas e outros roteadores nas proximidades. Se não for possível remover o produto que causa interferência, tente usar um canal diferente ou configurar o Modo Protegido.

2º - Testar conexão direto pelo cabo lan (o que transmite internet do equipamento gb online para sua rede interna) no momento que ela para de funcionar, se funcionar normalmente pelo cabo será algum problema na rede interna.

Minha internet está lenta, o que fazer?

1º - Verifique se você não está dividindo sua internet com outro dispositivo, tal como celulares e outros computadores ou notebooks conectados em seu roteador, lembrando que se um computador ou celular estiver efetuando download, os outros dispositivos conectados na mesma internet ficarão praticamente sem conexão, deixando os sites, downloads, vídeos e outros serviços lentos.

2º - Verifique se é apenas um site ou serviço que está lento, é comum alguns sites da internet ficarem temporariamente mais lentos, por exemplo, se sua caixa de email estiver lenta e outros sites como globo.com estiverem abrindo normalmente, o problema pode ser no servidor de emails e não na internet em si.

3º - Verifique se programas instalados em seu computador não estão consumindo sua internet com atualizações automáticas, exemplos, Antivírus, Torrents, Dropbox, Windows Update, etc. Desative tudo que poderá estar consumindo sua banda e refaça o teste.

4º - Verifique se o sinal de seu notebook ou celular não está baixo demais, aproxime-se do roteador e refaça o teste.

5º - Desligue o equipamento gb online da energia e espere 1 minuto, após religue-o.

6º - Outras comunicações na LAN, ou interferência com conexões sem fio, podem tornar sua conexão mais lenta.

7º - Testar conexão direto pelo cabo Lan (o que transmite internet do equipamento gb online para sua rede interna)

Minha internet não atinge a velocidade contratada em certos momentos, o que fazer?

1º - Realizar a verificação do contrato de prestação de serviços, analisando qual a garantia de velocidade estipulada, o valor será relativo, ao plano, Em seguida, reinicie o equipamento (modem), Conecte apenas um aparelho a Internet (recomenda-se um computador ou notebook, com a conexão direta ou seja com o cabo de internet conectado somente em uma máquina), em seguida realize de 3 a 4 testes de velocidades, e caso o resultado não esteja de acordo com o estipulado entre em contato imediatamente com o suporte técnico.

2º - Caso seu plano seja de LINK DEDICADO, desligue o equipamento gb online da energia e espere 1 minuto, religue-o, após isso caso a banda não atinja 100% ou mais da velocidade contratada, entre em contato imediatamente.

A GB Online mantém um suporte técnico de segunda a sexta das 08:00 às 18:00 horas e no sábado até às 12:00 horas, deve ser chamado os **telefones:**

66 3211-1900, 66 9.9963-1893, 66 9.9954-1683, 66 9.9985-0509, 66 9.9212-9777 e 66 9.9232-0674.

O suporte também pode ser contatado pelo e-mail: gbonline@gbonline.com.br

Obs.: Para contato com o Financeiro, Vendas ou Comercial da GB Online, ligue para os telefones citados acima (horário comercial).



The logo for 'gb online fibra' is centered on a blue background with a network of white lines and dots. The word 'gb' is in white, followed by 'online' in white, and 'fibra' in red. A red signal icon is to the left of 'gb', and a red fiber optic icon is below 'online' and above 'fibra'.

gb online
fibra

Mais perto de **você!**

www.gbonline.com.br