

MANUAL DO CLIENTE



C O N E X Ã O



OIÁ, SEJA BEM-VINDO!

Você agora é um assinante da VOX Conexão. Estamos prontos para atendê-lo sempre com a máxima qualidade e total comprometimento com a inovação.

Desta forma, garantimos a melhor experiência em comunicação, entretenimento e conteúdo.

Preparamos este Manual com as informações e orientações para você aproveitar ao máximo todos os nossos serviços.

Estamos muito contentes com a sua chegada.

Que bom tê-lo conosco!

SUMÁRIO

1) Instalação e Ativação

- 1.1 Prazo e Agendamento
- 1.2 Processo de Instalação
- 1.3 Equipamentos Necessários
- 1.4 Sinal Wireless
- 1.5 Escolhendo o Roteador
- 1.6 Instalando o Roteador

2) Suporte Técnico

- 2.1 Como Solicitar
- 2.2 Rede Interna
- 2.3 Testes
- 2.4 Visitas Técnicas
- 2.5 Tempos de Atendimento para Reparos no Local

3) Equipamentos e Serviços Extras

- 3.1 Equipamentos em Comodato
- 3.2 Serviços Extras

4) Pagamento e Cobrança

5) Canais de Atendimento

1) INSTALAÇÃO E ATIVAÇÃO

1.1) Prazo e Agendamento

O prazo de instalação é de até 15 dias úteis.

Após a assinatura do contrato, faremos o agendamento da instalação.

Por favor, agende uma data em que você ou um adulto responsável possa estar presente para acompanhar a nossa equipe técnica e validar a instalação. Caso seja necessário mudar o local posteriormente, é importante lembrar que o procedimento acarretará em novo serviço e custos adicionais.



1.2) Processo de Instalação

O processo de instalação é realizado em duas visitas técnicas:

FÍSICA: Os técnicos da VOX levam os cabos de fibra óptica da rede externa para dentro da sua residência ou da sua empresa.

LÓGICA: É o processo de ativação do sinal de internet. O técnico instala, configura o equipamento de modem e ativa o sinal no local.

1.3) Equipamentos Necessários

Para completar o processo de instalação, é necessário dispor dos seguintes equipamentos na sua rede interna: roteador, cabo de rede e ponto de energia elétrica, próximos ao local onde os equipamentos da VOX, fornecidos em regime de comodato, serão instalados.

Escolha um local de fácil acesso para posicionar os equipamentos. Durante uma consulta ao Suporte Técnico, por exemplo, poderá ser necessário acioná-los. Evite locais altos ou atrás de móveis.

1.4) Sinal Wireless

O sinal wireless, ou seja, sem fio, é de responsabilidade do assinante. A VOX não presta suporte aos seus aparelhos roteadores e computadores. Os nossos técnicos não estão autorizados a realizar qualquer configuração nesses equipamentos.



1.5) Escolhendo o Roteador

Roteador é o equipamento responsável por gerenciar e distribuir a internet, seja via cabo ou via wireless. As capacidades de processamento, alcance e banda do roteador são muito importantes para uma boa navegação e permitem que toda a velocidade contratada seja usufruída. Em muitos casos, o processador do roteador não suporta a quantidade de informações recebidas, causando lentidão e/ou travamentos. Ao adquirir um roteador, é importante observar algumas características:

FREQUÊNCIA: A rede wireless é transmitida pelo roteador através de ondas de rádios. Atualmente, existem 02 padrões mais comuns: de 2,5 GHz e 5 GHz. Equipamentos como micro-ondas, telefone sem fio e babá-eletrônica utilizam a frequência 2,5 GHz, o que pode acarretar interferência nas conexões Wi-Fi, tornando a internet mais lenta ou até impedindo a conexão. A solução é recorrer ao padrão mais moderno: 5 GHz. Os roteadores mais simples só operam no padrão de banda 2,5 GHz, portanto, ao adquirir seu equipamento, opte por um **DUAL-BAND** que possui as 02 frequências.

POTÊNCIA DA ANTENA: Verifique a potência em decibéis das antenas do seu roteador. Quanto maior a potência, melhor o sinal e mais longo o alcance com alta velocidade.

IPV6: É necessário que o roteador tenha suporte IPv6 para usufruir desse novo tipo de endereçamento disponibilizado pela VOX, e acessar sites de forma mais rápida.

1.6) Instalando o Roteador

Local: Escolha um local estratégico para o roteador, para que o sinal possa ser distribuído de maneira equilibrada em todos os cômodos.

Repetidores: Evite a utilização de repetidores, pois mesmo ampliando o sinal wireless, eles propagam também os ruídos que podem causar perda na qualidade da transmissão.

Conexão ao roteador: Para equipamentos fixos (computadores desktop, TVs etc.) a sugestão é que eles sejam conectados via cabo.

Configuração do Wireless: O sinal wireless dos roteadores são distribuídos em canais de frequência. Roteadores, geralmente, possuem até 13 opções de canais que podem ser alterados na configuração do aparelho.

Energia elétrica: É importante manter a energia elétrica que alimenta os equipamentos da sua conexão (modem e roteador) estabilizada através de estabilizadores ou nobreaks para proteger de oscilações e descargas elétricas.

Senha de Acesso: Além da senha de acesso, cada roteador tem um usuário e senha padrão de fábrica para acesso às configurações do equipamento.



Confira alguns modelos testados que apresentaram boa estabilidade:

Fabricante	Modelo
Mikrotik	Routerboard Rb 952ui-5ac2nd-tc (hap AC Lite Tower)
	Routerboard RB2011UiAS-2HnD-IN
TP-Link	Archer C59
	AC 1350
LinkSys	941hp
	AC 900
	AC 1200
	E900-BR
	E2500

2) SUPORTE TÉCNICO

2.1) Como Solicitar

Quando precisar de auxílio em nossos serviços, estaremos prontos para ajudar! Você pode acionar o Suporte Técnico pelos seguintes canais:

TELEFONE: 0800 020 4100

ÁREA DO CLIENTE: Acesse nosso site www.voxconexao.com.br, clique em Área do Cliente e faça o seu login.

E-MAIL: suporte@voxconexao.com.br

2.2) Rede Interna

A VOX não configura e não altera acesso à rede interna do cliente, incluindo roteador e PABX. Se houver qualquer problema no seu roteador, cabo de rede ou falha elétrica, procure profissionais especializados.

2.3) Testes

Durante o Suporte Técnico é indispensável os testes iniciais do serviço, feitos via telefone, para levantar o diagnóstico no atendimento.

2.4) Visitas Técnicas

Quando houver a necessidade de uma Visita Técnica, o Suporte Técnico abrirá uma Ordem de Serviço junto ao setor de Visitas Técnicas e Reparos para agendar o dia e horário do procedimento.

2.5) Tempos de Atendimento para Reparos no Local

O tempo máximo para início de reparo no local será definido pelo plano contratado, conforme a tabela abaixo, contados a partir do momento em que o assinante abre formalmente o atendimento junto ao Suporte Técnico.

PLANO CONTRATADO	INÍCIO DO REPARO	EXECUÇÃO
VOX Ultra Banda Larga Residencial	Em até 24 horas	Durante o horário comercial ou próximo dia útil.
VOX Ultra Banda Larga Empresarial	Em até 12 horas	Durante o horário comercial ou próximo dia útil.
VOX Internet Profissional PME	Em até 6 horas	Durante o horário comercial ou próximo dia útil.
VOX Internet Profissional VOX Intranet	Em até 4 horas	Todos os dias, inclusive feriados, até às 20h.

3) EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS EXTRAS

Ao assinar a VOX, você recebe em regime de comodato, ou seja, por empréstimo gratuito mediante a devolução no caso de cancelamento do serviço, os equipamentos necessários para receber o sinal de Internet.

3.1) Equipamentos em Comodato

O assinante é responsável pela guarda e conservação dos equipamentos. No caso de cancelamento do serviço por qualquer uma das partes, os equipamentos deverão ser devolvidos em perfeito estado de conservação, desconsiderando o desgaste natural pelo uso regular.

3.2) Serviços Extras

Confira as condições para Serviços Extras no site: www.voxconexao.com.br.

4) PAGAMENTO E COBRANÇA

Para maior interação no relacionamento com o Setor Financeiro da VOX, é indispensável que você mantenha seus dados cadastrais atualizados.

É por e-mail que enviamos para você o boleto bancário, para pagamento da sua mensalidade, e a Nota Fiscal. Eles também ficam disponíveis na Área do Cliente a partir do 1º dia útil de cada mês.

Você pode entrar em contato com o Setor Financeiro da VOX por telefone, por e-mail ou ainda pela Área do Cliente.

Os serviços financeiros que você tem acesso na Área do Cliente são:

- Emitir 2º Via de Boleto
- Consultar Histórico Financeiro
- Consultar Notas Fiscais

#DICA VOX

A cada 06 meses, ou sempre que achar necessário, por favor, atualize os dados do seu cadastro junto a VOX. Adicione o nosso remetente de mensagens de e-mail a sua lista de contatos para evitar que nossas mensagens sejam enviadas para a caixa de SPAM. Você ainda pode receber a linha digitável do boleto por SMS no celular cadastrado. Mantenha-o atualizado também.

5) CANAIS DE ATENDIMENTO

Pensando no seu conforto e comodidade, disponibilizamos diversos Canais de Atendimento para você escolher a melhor forma para entrar em contato.



TELEFONE

Você liga para a VOX sem custo e de onde estiver, inclusive pelo celular. Pelo celular, a ligação será registrada e retornaremos imediatamente para o número que originou a chamada.

Se você é cliente VOX Internet Profissional (Full) e Intranet, existe um canal dedicado e exclusivo para falar com a VOX. Solicite o número ao seu consultor de venda.

Nosso número estará localizado no seu aparelho de modem sinalizado com a marca VOX.

0800 020 4100

Fale conosco enviando sua mensagem ou solicitação por e-mail.

Para informações sobre planos, migrações, upgrades no seu plano, preços, serviços e cancelamentos:

atendimento@voxconexao.com.br

Para solicitar Suporte Técnico: suporte@voxconexao.com.br

Para Serviços Financeiros: financeiro@voxconexao.com.br

Para Sugestões, Críticas ou Elogios: ouvidoria@voxconexao.com.br



E-MAIL



ÁREA DO
CLIENTE

Acesse nosso site www.voxconexao.com.br, clique em Área do Cliente e faça o seu login. As informações de usuário e senha serão fornecidas pelo técnico da VOX durante a 2ª etapa de instalação e também enviadas via e-mail cadastrado. Nessa área você pode:

- Abrir seu atendimento junto ao Suporte Técnico e um de nossos consultores retornará em seguida.
- Acessar serviços financeiros como 2ª via de boleto, histórico de pagamentos e visualizar as suas Notas Fiscais.
- Consultar o seu consumo de banda e tráfego.

Acompanhe a VOX nas Redes Sociais e fique por dentro das dicas, novidades e promoções.



[/voxconexao](https://www.facebook.com/voxconexao)



[@vempravox](https://www.instagram.com/vempravox)

*Esses canais não realizam atendimento formal.



www.voxconexao.com.br