

## Možné poruchy a ich odstránenie :

### Internet je pomalý a často vypadáva

1. **nie je správne zasunutý sieťový kábel** – v zadnej časti počítača je sieťová karta do ktorej sa zapája sieťový kábel. Pri správnom zapojení káblu počuť kliknutie (obr.č.1).
2. **máte spustené naraz dva antivírusové programy** – nikdy nepoužívajte viac antivírusových programov! Môžu sa navzájom blokovať a spomaľovať tým počítač. Nechajte si iba jeden a ostatné odinštalujte.
3. **máte počítač napadnutý vírusom** – nainštalujte si antivírusový program a spustíte ho.
4. **anténa je pootočená, je na nej sneh, alebo ľad** – silný vietor môže pootočiť anténu, vtedy je potrebné vrátiť ju do pôvodnej polohy (k vysielaciu s priamou viditeľnosťou). V zime môže anténu pokryť sneh alebo ľad, ktorý môže znížiť kvalitu signálu. Vtedy je potrebné anténu očistiť.

### Internet vypadáva, alebo vôbec nejde

**Odpojte adaptér anténneho zariadenia od elektrickej siete a opätovne zapojte. Asi po troch minútach sa zariadenie zapne. Ak internet stále nejde, skontrolujte sieťové pripojenia a to nasledovne (pre win 2000 a XP):**

V ľavom dolnom rohu kliknite na "START"(ikona windows-obr.č.2), kliknite na "OVLÁDACIE PANELY"(obr.č.2),

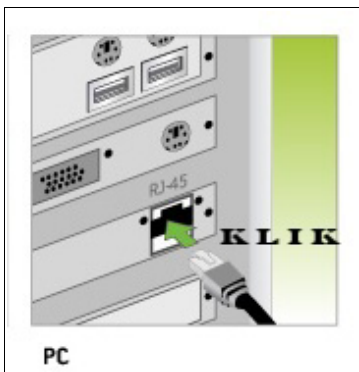
potom na "SIEŤOVÉ PRIPOJENIA", na ikone - "Připojení k místní síti"(obr.č.3) má byť nápis- **aktívny**,

ak je na ikone nápis- **neaktívny**, kliknite na ikonu pravým tlačidlom na myške a dajte **povoliť**. Ak je na ikonke červený krížik, znamená to, že je sieťový kábel odpojený, alebo poškodený, alebo je odpojený adaptér od elektrickej siete.

1. **Je odpojený adaptér od elektrickej siete** – Anténne zariadenie zabezpečujúce pripojenie k sieti internet je napájané cez sieťový kábel adaptérom, ktorý je zapojený v elektrickej sieti. Pri zapojení adaptéru do el. siete počkajte asi tri minúty, kým sa zariadenie zapne.  
**Pozor!**  
Pri búrkach je potrebné adaptér odpájať od elektrickej siete, aby neprišlo k zbytočnému poškodeniu anténneho zariadenia, alebo vášho počítača.
2. **Nie je správne zasunutý sieťový kábel, alebo je poškodený** – v zadnej časti počítača je sieťová karta do ktorej sa zapája sieťový kábel. Pri správnom zapojení káblu počuť kliknutie (obr.č.1). Poškodený sieťový kábel treba vymeniť.
3. **Máte plnú operačnú pamäť** – pre správny chod internetu potrebujete minimálne 900Mb voľnej operačnej pamäte.
4. **Používate iné bezdrôtové zariadenie pracujúce v pásme 2,4GHz** - kvalitu signálu môžu znižovať a rušiť iné bezdrôtové zariadenia pracujúce v rovnakom frekvenčnom pásme, ako vaše zariadenie k internetu.
5. **máte počítač napadnutý vírusom** – nainštalujte si antivírusový program a spustíte ho.

#### **Pozor!**

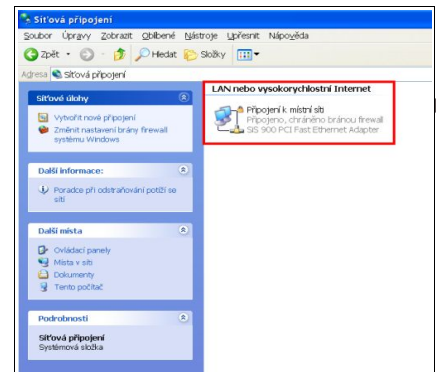
Nepripájajte sa k internetu ak nemáte nainštalovaný alebo funkčný antivírusový program! Riskujete poškodenie vášho počítača a tiež sa môžete stať šíriteľom vírusov!



Obr.č.1



Obr.č.2



Obr.č.3

**Poruchy na technickom zariadení, ktoré užívateľ nemôže odstrániť, je povinný bezodkladne oznámiť poskytovateľovi :**

**Telefonicke v stránkových hodinách** (viď prevádzkovú dobu)- na tel. č. : **0944 148 101 , 0944 148 102**

**Nonstop** - cez SMS v tvare : MENO, ČÍSLO ZMLUVY, PORUCHA-INT, stručný popis poruchy

- prípadne emailom na adresu - [servis@aeronet.sk](mailto:servis@aeronet.sk) v rovnakom tvare.

Príklad : JANA SLOVAKOVA, 1232007, PORUCHA-INT, vypadáva pripojenie...

Prevádzková doba : **Stránkové hodiny :**

Po.- 8:00 – 12:00  
Ut.- - - -  
St.- 13:00 – 17:00  
Št.- - - -  
Pi.- 8:00 – 12:00 , 13:00 – 15:00

**Montáže a servis:**

Po.- 13:00 – 18:00  
Ut.- 08:00 – 18:00  
St.- 08:00 – 12:00  
Št.- 08:00 – 18:00  
Pi.- - - -

**Lehota na odstránenie poruchy nebude dlhšia ako 7 pracovných dní od ich nahlásenia, iba v prípade závažných či rozsiahlych porúch sa môže predĺžiť na dlhšie obdobie.**

Ak technik zistí technickú poruchu na strane odberateľa, ktorá sa nedá odstrániť jednoduchým zásahom, tak preukáže funkčnosť pripojenia na servisnom notebooku. V prípade naliehania zo strany zákazníka, bude technik toto účtovať ako servisný zásah.

Služby ako napr. lištovanie či schovávanie káblu v byte, inštalácia operačného systému, zabezpečenie počítača firewallom či antivírom, odstránenie spyware či adware zo systému, nie sú v cene inštalácie, sú spolpatnené ako servisný zásah.