

PERGUNTAS FREQUENTES

• O WIFI É SEGURO?

Da mesma maneira que numa rede normal com fios, os dados que trafegam pela rede WiFi não possuem criptografia. Porém, quando é acessado um site seguro através de SSL (Secure Socket Layer), os dados possuem criptografia e o risco de outro equipamento capturar dados é praticamente inexistente, desde que não use rede wifi sem criptografia.

• MINHA CONEXÃO PAROU DE FUNCIONAR, O QUE FAZER?

Primeiramente, desligue o cabo de energia dos seus equipamentos, ONU ou ANTENA e ROTEADOR. Aguarde 10 segundos e ligue novamente. Nunca aperte o botão Reset do ROTEADOR, pois perderá a configuração e a internet não irá funcionar até ele ser reconfigurado. Se mesmo assim estiver sem conexão, entre em contato com nosso suporte. OBS.: Caso seja necessário enviarmos um técnico ao local e o problema encontrado não for de responsabilidade do serviço prestado pela Global, será cobrado uma taxa de visita técnica pelo deslocamento do técnico.

• COMO FAÇO PARA AUMENTAR MINHA VELOCIDADE DE INTERNET?

Para obter ULTRAVELOCIDADES e navegar em infinitas possibilidades na velocidade da luz, contamos com uma equipe altamente capacitada que vai lhe auxiliar a obter o melhor plano para sua necessidade. A Global Lines oferece sempre a melhor solução aos seus clientes, com pacotes ajustados ao perfil de uso de cada um, fale com um de nossos consultores.

• O QUE SIGNIFICA COMODATO?

Comodato é o mesmo que empréstimo. No caso do cliente Global, o equipamento necessário para a utilização de internet é cedido em regime de comodato (em perfeitas condições). O Equipamento O equipamento fica sob a responsabilidade do cliente até o término do contrato, devendo ser devolvido quando houver cancelamento do plano.

• O MEU BOLETO PARA PAGAMENTO NÃO CHEGOU, O QUE DEVO FAZER?

O cliente Global conta com opção de acessar e imprimir a segunda via do boleto pela Central do Assinante (acesse www.vemserglobal.com.br, área do cliente, opção CENTRAL DO ASSINANTE). Para acessar a Central, é necessário fornecer o login e senha. Caso o cliente não os possua, é possível ter acesso a eles através dos canais de atendimento mediante confirmação de dados do titular do contrato.

• A GLOBAL LINES GARANTE 100% DA VELOCIDADE CONTRATADA NO CABO QUE CHEGA AO EQUIPAMENTO?

Dentro dos fatores internos da Global Lines, sim: garantimos a velocidade e qualidade do sinal. Nem sempre a velocidade depende dos nossos sistemas. A medida deverá ser realizada no cabo de entrada da internet (via notebook ou pc). Fatores externos como a qualidade do servidor do site acessado, o próprio computador do cliente ou dispositivos móveis além do roteador WiFi, podem comprometer a velocidade.

CANAIS DE ATENDIMENTO

CANAIS:

 31 2536.0101 / 0800 591 0680

 31 2536.0101

 www.vemserglobal.com.br

  [vemserglobal](https://www.instagram.com/vemserglobal)

LOJA FÍSICA

 Rua Antônio Raposo, 198
2º andar / CEP 32371-350

APP GLOBAL LINES

Faça o download do nosso app na Apple Store e na Plays Store, assim você poderá contar com mais facilidades para :

- Retirar Segunda via de boleto
- Desbloqueio em confiança
- Atendimento
- Teste de Velocidade
- Pagar boleto com baixa automática.



Global Lines

SEJA BEM-VINDO À GLOBAL LINES!

O objetivo deste manual é esclarecer dúvidas e divulgar informações importantes sobre como aproveitar de maneira eficaz o seu plano de internet.

Rede: _____

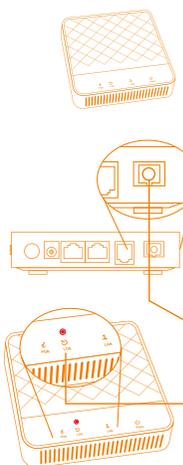
Senha: _____



Global
Lines

CUIDADOS GERAIS COM EQUIPAMENTOS

Os equipamentos fornecidos pela Global Lines são configurados no momento da instalação e não requerem nenhuma interação posterior do cliente, mas algumas observações devem ser seguidas:



A ONU é o equipamento que recebe o sinal de fibra óptica. Ela deve permanecer em local seguro e onde não possa sofrer danos como:

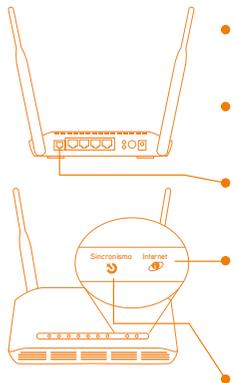
- Quedas;
- Molhar ou umidade excessiva;
- Fontes de calor excessivo (outro equipamento em cima dela);
- Os cabos NUNCA devem ser trocados de posição;

O conector é muito sensível. Deve-se evitar puxões e nunca retirá-lo;

O cabo que chega até a ONU é extremamente sensível, não podendo ser dobrado ou prensado.

No caso de LUZ VERMELHA piscando, deve-se ligar para o suporte técnico e relatar o problema para que as medidas corretas sejam tomadas.

O roteador é o responsável pela distribuição do sinal wireless (sem fio) pela sua casa. Durante a instalação, a configuração é feita e o nome da rede e senha são definidos pelo cliente. Alguns cuidados com o roteador são:



- Quedas;
 - Molhar ou umidade excessiva;
 - Fontes de calor excessivo;
 - Os cabos NUNCA devem ser trocados de posição;
- Evitar tocar o botão de RESET do aparelho. Isso desconfigura o equipamento, fazendo ele parar de enviar sinal para o seu celular, tablet, TV, notebook e outros.

Manter cabo telefônico com rj11 na porta DSL do modem;

Se a luz INTERNET ou (normalmente é o terceiro led), estiver apagada, reiniciar o modem, se não normalizar entrar em contato com o suporte;

Quando o led Sincronismo, DSL ou estiver apagado (normalmente é o segundo led), verificar se o cabo telefônico está corretamente conectado, se estiver, acionar o suporte técnico, informando o problema.

USO CORRETO DO ROTEADOR WIFI

Alguns elementos podem interferir no sinal de WiFi, prejudicando ou até mesmo impedindo o bom funcionamento de seu roteador.

ALGUNS FATORES DE INTERFERÊNCIA DO WIFI:

- Distância entre o roteador e os aparelhos nele conectados;
- Muitas paredes ou colunas entre o roteador e os aparelhos;
- Espelhos;
- Micro-ondas;
- Telefones sem fio;
- Outros aparelhos eletrônicos que emitam a mesma frequência.

COMO O SINAL WIFI CIRCULA PELA SUA CASA

O sinal de Wi-fi funciona como uma onda e está sujeito a interferências que diminuem sua qualidade. Por isso, quanto mais ao centro da casa/empresa o aparelho roteador estiver, melhor será o alcance e a qualidade do sinal.



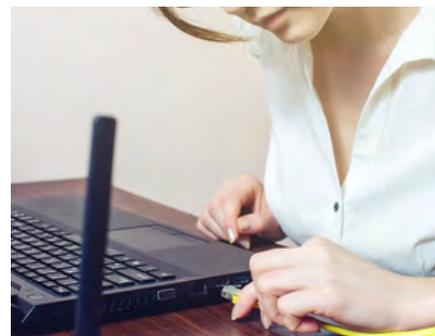
VOCÊ SABIA?

Quanto mais longe do roteador, mais lenta ficará a sua internet.

MEDIÇÃO DA VELOCIDADE

Para medir a velocidade de sua internet de maneira correta e com maior eficácia, solicitamos que o teste seja feito diretamente no cabo de rede e desconecte os dispositivos do WiFi, e interrompa atividades relacionadas a internet:

- Acesse o nosso site: www.vemserglobal.com.br;
- No menu Área do Cliente / Teste de Velocidade, clique no botão Iniciar;
- A Global Lines garante 100% da velocidade contratada no cabo que chega ao equipamento.
- Você pode realizar também o teste de velocidade pelo app da Global Lines.



SMART TV

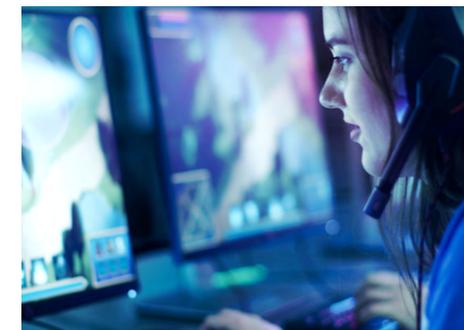


Para melhorar sua experiência com suas programações, recomendamos que use a conexão via cabo, entre nosso equipamento e a sua SmartTV.

Para sua maior comodidade a Global conta com o serviço SmartConnect, no qual interligamos via cabo os seus equipamentos. Fale com nossa equipe de atendimento para maiores informações.

JOGOS ONLINE

Para melhor desempenho nos games online, recomendamos ligar seus equipamentos via cabo, assim seu tempo de resposta fica muito mais rápido



ULTRA VELOCIDADES



Os smartphones, tablets e notebooks mais antigos ou menos potentes não suportam internet com alta velocidade. Por isso, o uso desse tipo de dispositivo pode causar a sensação de que a conexão Wi-Fi está lenta.

Para um desempenho ideal, é preciso ter aparelhos mais modernos com a frequência de 5GHz, no caso de smartphones, ou uma placa de rede que consiga operar dentro da velocidade contratada, para computadores e notebooks.

Por isso, é importante verificar se seus dispositivos são compatíveis com a velocidade de internet que está sendo entregue pelo roteador.

IPTV: recomendamos sempre utilizarem conexão via cabo ethernet para melhor desempenho, e salientamos que por ser um serviço não homologado pela ANATEL o mesmo pode sofrer instabilidades de conectividade independente do funcionamento da INTERNET