



# Manual do usuário

[www.velink.com.br](http://www.velink.com.br)





# Bem-vindo(a)!

Estamos muito felizes com a sua chegada e estamos sempre à disposição para lhe atender.

Este manual traz as informações mais importantes para que você não fique em nenhum momento sem internet.

**Guarde-o em local acessível e próximo ao seu roteador.**



# Tem alguma dúvida? Estamos no Chat!

Combo de serviços online para facilitar seu contato:



**WhatsApp Chat**  
**0800 591 7352**

## **Suporte**

Se precisar de ajuda com sua conexão

## **2ª via de boleto**

Para manter sua internet em dia

## **Liberação de confiança**

Se houve imprevistos continue com sua conexão

## **Planos e cobertura**

Velocidade e valores das regiões atendidas.

## **Nossa ouvidoria**

Sugestões, reclamações e esclarecimentos.

Também é muito importante que você leia seu contrato. Para sua comodidade, temos a versão online disponível na área do cliente.

# Cuidados com o seu roteador

Algumas ações são fundamentais para o perfeito funcionamento de seu equipamento:

## Não abra o roteador

Isto poderá danificar o equipamento e causar choque elétrico.



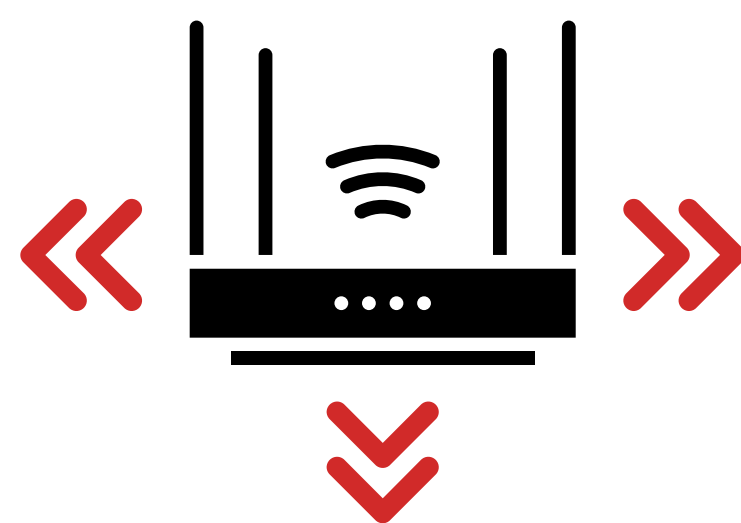
## Evite água

Deixe o equipamento em local seco e no caso de contato com água, retire-o da tomada antes de secar.



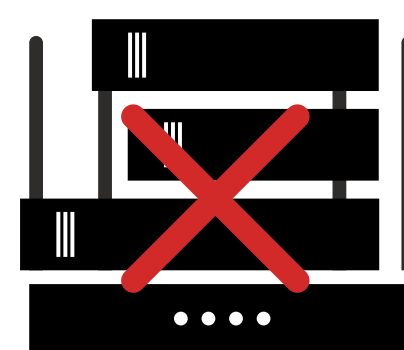
## Distante da parede

Não deixe o roteador próximo da parede. Mantenha uma distância mínima de 10cm.



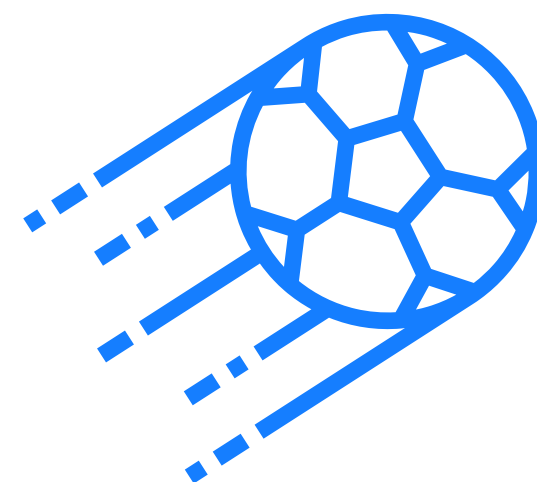
## Nada sobre o roteador

Não coloque objetos sobre o equipamento e deixe-o em local ventilado para evitar superaquecimento.



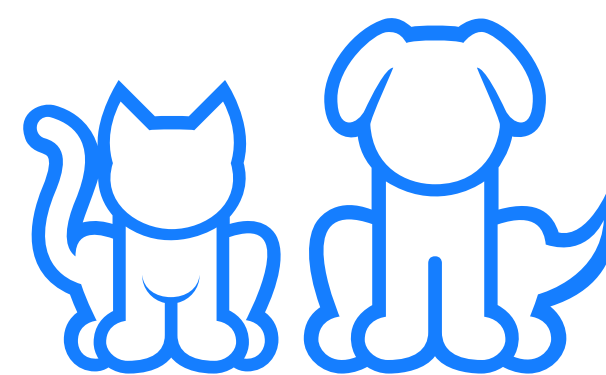
## Brincadeiras

Evite que crianças brinquem próximo ao roteador e que coloquem brinquedos sobre o equipamento.



## Animais

Não deixe o roteador ao alcance de animais de estimação, cães e gatos poderão danificá-lo.



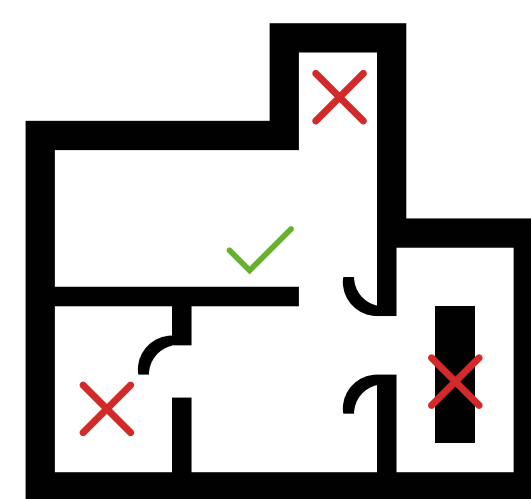
## Faxina

Cuidado na hora de varrer, a vassoura poderá esticar, e até romper, o cabo de alimentação de rede.



## Lugar adequado

Defina junto com o técnico o melhor lugar para deixar seu roteador. Após isso, não mude-o de lugar.



## Hora da limpeza

Para limpar seu roteador, use uma flanela seca ou levemente umedecida. Não utilize abrasivos ou produtos químicos.





# Dicas para um melhor uso do roteador.

É importante que o roteador fique em um local que possa aproveitar ao máximo sua difusão.

## Lugares fechados

Não coloque seu roteador em lugares fechados dos móveis, como nas áreas de aparelhos de blu-ray ou decodificadores.



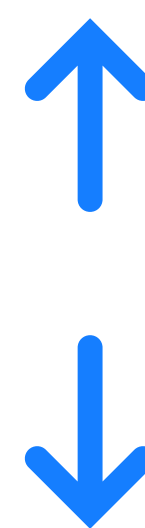
## Cantos e extremidades

Cantos e extremidades de móveis e paredes também atrapalham seu sinal. Evite e deixe seu roteador em lugares mais livres e abertos.



## Altura apropriada

Muito próximos ao chão ou ao teto também atrapalham sua conexão Wi-fi. Deixe-o na altura padrão dos móveis de sua residência.



# Como melhorar o sinal do seu Wi-fi

Pequenas ações são fundamentais:

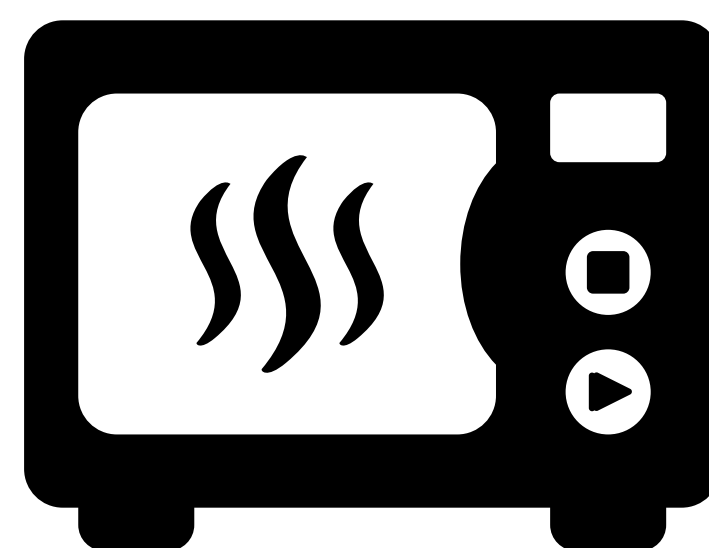
## Feche Apps | Desligue eletrônicos

A maioria consome enquanto abertos. Streaming, jogos online e programas de download podem comprometer muito o sinal de sua rede Wi-fi. Mantenha funcionando só o que estiver utilizando.



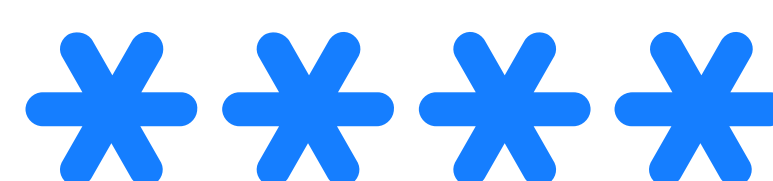
## Proximidade com outros equipamentos

Diversos aparelhos podem causar interferência na sua rede. Telefone sem fio, forno micro-ondas e babá eletrônica estão entre os principais vilões causadores de oscilação.



## Muito cuidado com sua senha

Misture letras, números e caracteres. E não compartilhe com muitas pessoas. Muitos acessos poderá causar lentidão.



# A internet pela SUA casa

Mesmo utilizando tecnologia avançada e os melhores equipamentos, evitar obstáculos e barreiras físicas também é essencial para ampliar a qualidade do sinal nos cômodos de sua casa.



Paredes, pavimentos, vidros e espelhos atuam como bloqueadores, por isso, quando possível, opte pelo cabeamento ao invés de wifi. Smart TVs, videogames, computadores e impressoras terão um melhor desempenho e as interferências em celulares e tablets diminuirão. Nem sempre a sala é o lugar ideal para instalar o seu roteador.



# Antes de ligar para o suporte

Verifique se seu roteador está ligado corretamente e realize as seguintes ações para solucionar problemas:

## **ROTEADOR DESLIGADO**

Verifique se o cabo de alimentação está ligado na tomada e se está conectado na parte traseira do equipamento. Caso o problema tenha ocorrido após queda de energia, cheque se a tomada tem energia elétrica.

## **CABO DE REDE**

Verifique se o cabo de rede está conectado na porta correta do seu roteador (WAN). Não troque cabos de saída e entrada de internet de posição.

## **RELIGUE O ROTEADOR**

Retire o equipamento da tomada e aguarde por 30 segundos. Ligue-o novamente e aguarde a conexão retornar.



# Mantenha-se atualizado

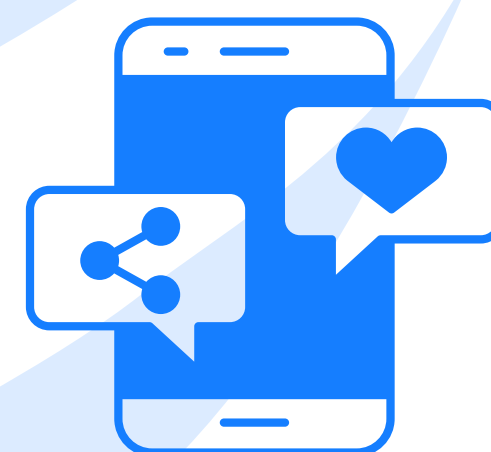
## Seus dados

Facilite o contato. Dados cadastrais, como email e telefone, devem estar atualizados. Sempre que alterá-los nos informe por email ou através de nossa **Central de Relacionamento**.



## Mídias digitais

Seguindo nossas redes sociais, você sempre ficará por dentro de nossas ações, promoções e informações importantes.



**velink\_internet**

[www.velink.com.br](http://www.velink.com.br)