

Mitä tehdä, jos nettiyhteys pätkee tai ei toimi kunnolla?

Mikäli internet-yhteytesi ei toimi kunnolla tarkista seuraavat seikat:

Käynnistä tietokone uudelleen

Mikäli tietokone ei löydä internet-yhteyttä automaattisesti modeemin käynnistymisen jälkeen, käynnistä myös tietokone ja muut mahdolliset päätelaitteet uudelleen. Tämä perustoimenpide auttaa suurimpaan osaan häiriötapauksia.

Varmistaaksesi, ettei päätelaite ole vikaantunut, yhteyttä olisi hyvä testata myös toisella päätelaitteella. Vaihtoehtoisesti voit käydä testaamassa päätelaiteella Ikaalisten-Parkanon Puhelin Osakeyhtiön palvelupisteellä osoitteessa Vanha Tampereentie 15-17, Ikaalinen tai Satakunnankatu 7, Parkano. Ota mukaan päätelaite ja johdot.

Päätelaitteen testaus on maksuton ja näin varmistat, ettei asiakkaan vastuulla oleva päätelaite ole vioittunut.

Tarkista kytkennät

- Tarkista, että virtajohto ja muuntaja ovat kiinnitetty oikein ja ovat paikallaan
- Mikäli käytät langallista verkkoa, tarkista että puhelinjohto on kiinnitetty oikein päätelaitteen ja puhelinpistokkeen välille
- Testaa toimiiko yhteys LAN-kaapelilla modeemin 1 tai 2 portista.

Näillä toimenpiteillä saadaan varmuus, ettei vika johdu asiakkaan laitteista tai kytkennöistä.

Jos Tampereen Puhelimen asentaja tulee paikan päälle toteamaan, että vika johtuu asiakkaan laitteista, johdoista tai asetuksista, veloitamme asentajakäynnistä 62€ käyntimaksun.

Huom! Yli 2 metrin pituisen puhelinkaapelin käyttö yhdistettäessä päätelaitteeseen haittaa yhteyttä ja aiheuttaa ongelmia. Suosittelemme käyttämään pakkauksen mukana tullutta DSL-kaapelia.

Tarkista langattoman verkon tila

Tarkista seuraavat kohdat vain, jos käytät langatonta verkkoa:



- Varmista, että laitteessasi on WLAN-toiminto kytkettynä päälle. Sen näkee esimerkiksi langattomasta verkkokuvakkeesta, joka Windowsissa löytyy oikeasta alakulmasta. Jos kuvakkeen päällä on huutomerkki, saattaa se tarkoittaa, että tietokone on yhdistetty verkkoon, mutta ei internettiin. Tällöin yhteys ei toimi. Mikäli käytät puhelinta tai tablettia, löytyy WLAN toiminto yleisesti asetuksista.
- Tarkista, onko tietokoneesi yhdistetty oikeaan langattomaan verkkoon. Tietokone voi yrittää yhteyttä aikaisemmin käytettyyn verkkoon, joka ei olekaan oikea. Valitse langattomien verkkojen joukosta oikea verkko ja paina **Yhdistä**. Syötä tarvittaessa salatun langattoman verkon salasana.

Asetukset

Jotta yhteys toimii moitteettomasti, on laitteissa ja päätelaitteissa oltava määriteltynä oikeat asetukset. Nettyhteyteen liittyviä asetuksia löydät ohjeista Nettyhteys-kohdasta. Tarvittaessa ota yhteyttä asiakaspalveluumme 03 450 51.

Ota yhteys häiriöilmoituksiimme

Mikäli yhteys ei lähtenyt toimimaan yllä mainituilla toimenpiteillä, oletan yhteydessä häiriöilmoituksiimme. Yhteystiedot löytyvät sivupalkista.

Häiriön selvittämistä varten valmistauduthan vastaamaan alla mainittuihin lisäkysymyksiin:

- o Häiriön ilmoittaja (nimi, osoite, asiakastunnus)
- o Onko yhteys toiminut aikaisemmin?
- o Millaisesta häiriöstä on kysymys?
- o Milloin häiriö on alkanut?
- o Mikä päätelaite sinulla on käytössä (pätelaitteen malli ja valmistaja)?
- o Mitä valoja päätelaitteessa palaa ja mitä ei pala?
- o Käytätkö yhteyttä langallisesti (LAN-kaapelilla) vai langattomasti (WLAN)?
- o Jos käytät LAN-kaapelilla, oletko testannut toisella kaapelilla, jottei kaapeli ole vioittunut tai irronnut?



-
- o Onko päätelaite mahdollisesti resetoitu tehdasasetuksille? (Älä paina reset nappia)
 - o Antaako tietokone jonkin virheilmoituksen?
 - o Onko sinulla kytkettynä mahdollisia muita laitteita (kannettava, tabletti, reititin yms.)?
 - o Oletko testannut yhteyttä toisella päätelaitteella?
 - o Oletko yrittänyt internetyhteyttä toisella selaimella, mikäli niitä on käytössä useampia?

Häiriöilmoituksen jättämisen jälkeen jätähän päätelaitteeseen virrat päälle. Tämä helpottaa ja nopeuttaa häiriön selvittämistä.

Huom! Mikäli otat yhteyttä asiakaspalveluun, olethan virheellisesti toimivan laitteesi äärellä.

Laitteen ohjekirjan löydät osoitteesta: https://telewell.fi/files/tw-eav510v6_ohjekirja.pdf

