

Mitä tehdä, jos ADSL nettiyhteys pätkii tai ei toimi kunnolla? Mikäli internet-yhteytesi ei toimi kunnolla tarkista seuraavat seikat:

1. 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.

2. 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 asentajamme tulee paikan päälle toteamaan, että vika johtuu asiakkaan laitteista, johdoista tai asetuksista, veloitamme asentajakäynnistä 62€ käyntimaksun.

3. Tarkista langattoman verkon tila

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 verkonsalasana.

4. Tee vikailmoitus

Mikäli edelliset toimenpiteet eivät auttaneet, tee meille vikailmoitus asiasta, numeroon 03 450 5620 Vastaamme ma-pe klo 8–16 välisenä aikana. Muuna aikana puhelut ohjautuvat vastaajaan, josta viestit puretaan seuraavana arki- aamuna.

Vian selvittämistä varten valmistauduthan vastaamaan alla mainittuihin lisäkysymyksiin:

- o Vian 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 Onko päätelaite mahdollisesti resetoitu tehdasasetuksille? (Älä paina reset nappia)
- o Antaako tietokone jonkin virheilmoituksen?
- o Onko sinulla kytkettynä mahdollisia muita laitteita (kannettava, tabletti, reititinymys.)?

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

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

