

SZANOWNI PAŃSTWO, PROSIMY PRZECZYTAĆ

Pragniemy przedstawić kilka ważnych informacji potrzebnych do sprawnego oraz bezpiecznego poruszania się po globalnej sieci internetowej.

ELEKTRONICZNE BIURO OBSŁUGI KLIENTA

Obsługą klienta zajmuje się automatyczny system komputerowy, który wystawia faktury VAT, dokonuje automatycznych rozliczeń wpłat, przyjmuje zgłoszenia i pytania serwisowe itp. System ten także pilnuje salda zadłużenia oraz przeciwdziała atakom wirusów komputerowych. W razie potrzeby wysyła na ekran komputera komunikat wymagający potwierdzenia przeczytania lub blokuje dostęp do sieci Internet. Jeśli taki komunikat pojawi się na Państwa ekranie prosimy dokładnie odczytać jego treść oraz zastosować się do zaleceń. Aby zalogować się do Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (E-BOK) należy w dowolnej przeglądarce internetowej wpisać adres: **<http://panel.laguna.net.pl>** oraz podać swój identyfikator oraz hasło, które znajdują się na Umowie.

FAKTURY VAT ORAZ SPOSOBY PŁATNOŚCI

W trosce o ochronę środowiska, szybkość dostarczania korespondencji oraz Państwa wygodę nie wysyłamy pocztą papierowej wersji faktury VAT za Internet. **Państwa faktury za usługi telekomunikacyjne są dostępne w E-BOKu** i każdej chwili można je przeglądać lub wydrukować. Jeśli chcą Państwo otrzymywać **faktury na skrzynkę e-mail** prosimy o podanie swojego adresu e-mail w **PANELU KLIENTA**. Wszystkie dane potrzebne do realizacji przelewu znajdują się na Umowie. W tytule wpłaty można wpisać miesiąc i rok za który Państwo regulują opłaty.

SERWIS ORAZ ZGŁASZANIE AWARII

W razie problemów z działaniem Internetu prosimy postępować wg następującego scenariusza:

1. Sprawdzić czy problem występuje na wszystkich komputerach w domu. Jeśli tylko na jednym to problemu należy szukać na tym komputerze.
2. Jeśli Internetu nie ma na żadnym urządzeniu sprawdzić czy router jest podłączony do zasilania i czy świeci się jakaś dioda.
3. Jeśli miga lub świeci **dioda LOS** sprawdzić czy kabel światłowodowy nie jest gdzieś zagięty lub uszkodzony. Jeśli widać uszkodzenie kabla w budynku lub przed budynkiem niezwłocznie zgłosić ten fakt do serwisu.
4. Jeśli w dalszym ciągu nie ma Internetu należy **wyłączyć z zasilania na ok. 15-20 sekund główny router światłowodowy. NIGDY NIE RESETOWAĆ ROUTERÓW DO USTAWIENÍ FABRYCZNYCH !!**
5. **Nie wciskać guzików reset a szczególnie przy pomocy szpilek i wykałaczek!**

Jeśli powyższe czynności nie dały efektu prosimy o kontakt z serwisem. Udostępniamy kilka możliwości zgłaszania awarii, które pozwolą zidentyfikować zgłoszenie oraz jego dokładną datę i godzinę. Wszelkie problemy można zgłaszać na skrzynkę **serwis@laguna.net.pl**, poprzez Infolinię **32 720 32 42**. W dni robocze od 8:00 do 20:00 dostępny jest serwisant, który przyjmie zgłoszenie, w pozostałych godzinach prosimy o pozostawienie swoich danych osobowych oraz krótkiego opisu problemu w systemie automatycznym, który w ciągu kilku sekund roześle zgłoszenie do wszystkich serwisantów. Wszelkie uwagi lub problemy związane z działaniem sieci mogą Państwo zgłaszać osobiście w **Skrzyszowie, ul. 1 Maja 112**. Korespondencję tradycyjną prosimy wysyłać na adres siedziby spółki.

INFORMACJA O ŚWIATŁOWODZIE

Każda instalacja kliencka zakończona jest gniazdkiem abonenckim posiadającym złącze do podłączenia krótkiego kabla światłowodowego do routera. **Światło laserowe używane w sieciach komputerowych jest niewidzialne dla oka ludzkiego.** Innymi słowy nie widzimy wiązki laserowej mimo że ona jest nadawana! Nie jest wskazane spoglądanie w otwór ze światłem lasera w gniazdku abonenckim, kablu i modemie oraz **ZABRONIONE JEST** spoglądanie w wymienione miejsca przy użyciu przyrządów optycznych, w szczególności: lupy, lornetki, teleskopu itp. Prosimy samodzielnie nie otwierać puszkii klienckiej, gdyż nieosłonięte włókno światłowodu jest bardzo delikatne i można łatwo go uszkodzić. Jeśli zajdzie potrzeba chwilowego rozłączenia kabla światłowodowego prosimy nie zabrudzić końcówki lub gniazda w routerze. Zabrania się odłączania kabla światłowodowego od routera na dłuższy czas.

INFORMACJA O PRĘDKOŚCIACH ORAZ WIFI

W czasach gdy prędkość połączenia z Internetem sięga kilkuset megabitów na sekundę kluczową sprawę odgrywa szybki i sprawny komputer. Prędkości dostępu do sieci Internet oferowane przez naszą firmę są realne do osiągnięcia poprzez połączenie kablowe pomiędzy routerem a komputerem. Ze względu na specyfikę sieci WIFI (tłumienie przez ściany i zakłócenia) nie gwarantujemy prędkości podczas połączenia poprzez sieć WIFI z routerem. W razie wątpliwości prosimy przetestować swoje połączenie z Internetem np. poprzez wykonanie testu na stronie **www.speedtest.net**. Prosimy pamiętać, iż podczas wykonywania testu komputer musi być sprawny, wydajny, bez wirusów i ściągania w tle filmów lub muzyki, gdyż tylko taki test będzie wiarygodny.

Jeśli wyniki testu odbiegają od tego co mają Państwo w umowie **prosimy o kontakt z naszym serwisem**. Wykonamy pomiary i testy, włącznie z przyjazdem do Państwa z naszym sprzętem testowym, aby sprawdzić i odszukać przyczynę usterki. Dokładamy wszelkich starań, aby nasz klient był zadowolony z naszych usług.

W SKRÓCIE

Nasza aktualna oferta: www.laguna.net.pl

Panel obsługi klienta: <http://panel.laguna.net.pl>

Zgłaszanie awarii: serwis@laguna.net.pl lub telefonicznie **32 720 32 42**

Dane do wpłaty:

Odbiorca: LAGUNA sp. z o.o., ul. Powstańców Śląskich 3, 44-348 Skrzyszów

Konto: indywidualne konto bankowe wydrukowane na umowie

Tytułem: opłata za Internet Miesiąc/ROK

Dziękujemy za skorzystanie z naszych usług !