**Duvidas (Financeiro)**

**Existe um contrato mínimo de permanência com o serviço?**

* Sim, de 12 meses.

**Em condomínios a mensalidade é cobrada com as demais taxas do condomínio?**

* Não. Justamente por não querermos responsabilizar ou trazer qualquer ônus para os mesmos, toda e qualquer cobrança da Banda Larga Vlc é feita diretamente com o assinante.

**Como alterar a data de vencimento da minha fatura?**

* Entrando em contato diretamente com o nosso setor financeiro pelo telefone 3195-9550 para verificar as datas disponíveis.

**Como alterar meu plano?**

* Entrando em contato com nosso financeiro pelo telefone 3195-9550

**Esqueci a senha para entrar na Central do Assinante, como faço para recuperar?**

* Entrando em contato com nosso financeiro pelo telefone 3195-9550

Duvidas (SUPORTE)

Minha internet não funciona. O que devo fazer?

Pode ser que o roteador esteja TRAVADO. Isso pode ocorre devido a piques de energia elétrica ou quando o equipamento não esta ligado a um estabilizador ou filtro de linha. A solução é simples:

* a) Desligue o equipamento, aguarde alguns instantes, ligue-o novamente e teste a navegação;
* b) Verifique se o cabo da rede está desconectado do equipamento, computador e/ou roteador.
* c) Verifique se o roteador não está com a porta WAN queimada. Tire o cabo de rede do roteador e coloque diretamente no equipamento.
* d) Verifique se o cabo da internet não está invertido. Jamais inverta o cabo WAN (cabo que vem da rua) com o cabo LAN (cabo que vai do computador ao roteador ).
* e) Verifique se o cabo da rede não está danificado. Jamais coloque qualquer coisa que possa danificar ou descascar o cabo da rede.
* f) Verifique se a fonte não está fora da tomada ou se a fiação elétrica está funcionando adequadamente.
* g) Verifique se a placa de rede do seu equipamento não está danificada. Em caso positivo, encaminhe o equipamento a uma assistência técnica de sua confiança e preferência para reparo da placa.
* h) verifique se a placa de rede do seu equipamento não está desinstalada. Em caso positivo, encaminhe seu equipamento a uma assistência técnica de sua confiança e preferência para instalação e/ou configuração do driver da placa de rede.
* i) Verifique se o driver da rede está configurado corretamente. Se o equipamento foi formatado recentemente sem a ajuda de um profissional da área, certifique-se de que foram instalados todos os drivers necessários para o bom funcionamento do equipamento, principalmente o driver da rede, sem ele a internet não funciona.
* j) Verifique a possibilidade da existência de vírus e/ou a necessidade de formatação do equipamento por conta de eventuais problemas semelhantes.

Meu computador informa cabo de rede desconectado. O que devo fazer?

Isso pode ocorrer se seu roteador estiver desligado, queimado, sem energia ou se o cabo de rede estiver desconectado/danificado ou até mesmo ligado incorretamente.

* a) Execute os procedimentos da primeira pergunta.
* b) Verifique se existe algum corte, dano ou quebra no cabo de rede e se o plugs (RJ45) está devidamente conectado.
* c) Caso identifique algum problema ou se não houver retorno da conexão, faça contato com nosso suporte técnico.

Como alterar minha senha do WiFi ?

* Verificando no manual do roteador que está dentro da caixa do roteador que foi entregue no momento da instalação. Em breve teremos manuais disponíveis para consulta do nosso cliente.

Existe uma franquia mensal para cada plano?

* Nenhuma, pois a VLC Internet hoje em dia trabalha com planos ilimitados para donwload e upload. Não existe mais uma franquia mensal para navegação de nosso cliente.

Esqueci a senha para entrar na Central do Assinante, como faço para recuperar?

* Entrando em contato com nosso financeiro pelo telefone 3195-9550

Preciso ter telefone fixo para assinar um plano?

* Não, como o sinal chega via rádio ou cabo, não é necessário nenhuma interação com a rede telefônica local.

Se chover/ventar, vou ficar sem Internet ?

* Existirão situações adversas das quais infelizmente poderá ocorrer de nossos serviços ficarem inativos, devido a queima de equipamentos externos. Porém, não se pode afirmar que sempre que houver tempo ruim, nosso cliente ficara sem acesso.

Preciso ter um outro provedor para assinar um plano?

* Não há necessidade de assinar nenhum tipo de provedor para autenticação da conexão, a VLC Internet e Serviços é seu próprio provedor.

Como sei se estou recebendo a velocidade contratada ?

* Acesse o site http://www.speedtest.net para consultar sua velocidade. É necessário que não haja consumo no ato do teste para os resultados serem reais. Recomendamos deixar ligado apenas o equipamento onde será executado o teste e que o equipamento usado esteja conectado via cabo.

Por que minha internet está lenta ?

* Verifique se a quantidade de equipamentos que estão sendo utilizados simultaneamente é compatível ao plano contratado.