



Jaké problémy řešíme bezplatně?

Koncový bod služby je místo, na kterém je zákazníkovi předávána služba dle zvoleného tarifu. Spojují se zde sítě poskytovatele a zákazníka. Problémy před tímto bodem řeší bezplatně poskytovatel, problémy za tímto bodem vyžadují placený servis. Koncovým bodem je buď ethernetová zásuvka nebo ethernetový kabel.

Schéma koncového bodu služby pro zákazníky s anténou:



Schéma koncového bodu služby pro zákazníky připojené optikou:



Problémy, které řeší bezplatně poskytovatel:

- Problémy na přenosové síti ALPHA StylSoft
- Problémy s anténou a jejím napájením
- Problémy s optickým převodníkem

Problémy, které vyžadují placený servis:

- Problémy s WiFi routerem
- Problémy s rychlostí a silou signálu na WiFi
- Problémy s počítačem, telefonem nebo tabletem
- Problémy s tiskárnou

Užitečné rady:

- 1) Rychlost internetu si můžete změřit na stránce www.speedtest.net. Při měření nesmí nikdo další v domácnosti internet používat. Jinak bude naměřená hodnota nepřesná.
- 2) Rychlost internetu se dá spolehlivě měřit jen na počítači, který je k routeru připojen kabelem. Při měření přes WiFi je rychlost ovlivněna silou signálu a rušením ostatními WiFi routery v okolí, proto jí nelze považovat za směrodatnou.
- 3) Pokud je Váš tarif rychlejší než 100 Mbit potřebujete „Gigabitový router“ (tj. 1 000 Megabit), abyste mohli využít plnou rychlost internetu, kterou si platíte.
- 4) Reálnou rychlost stahování v MegaBytech/s vypočítáte vydělením rychlosti Vašeho tarifu v Megabitech osmi (8). Příklad: Tarif Fiber Alpha 100 Megabit/8 = 12,5 MegaBytu/s
- 5) Heslo k WiFi u nás nastavených routerů je na štítku zespod routeru.
- 6) Pokud si chcete koupit kabel počítačové sítě, tak se označuje jako UTP nebo ethernetový kabel.

Přihlašovací údaje na zákaznický portál:

moje přihlašovací jméno (číslo smlouvy)	moje přihlašovací heslo

Uživatelská příručka INTERNETU



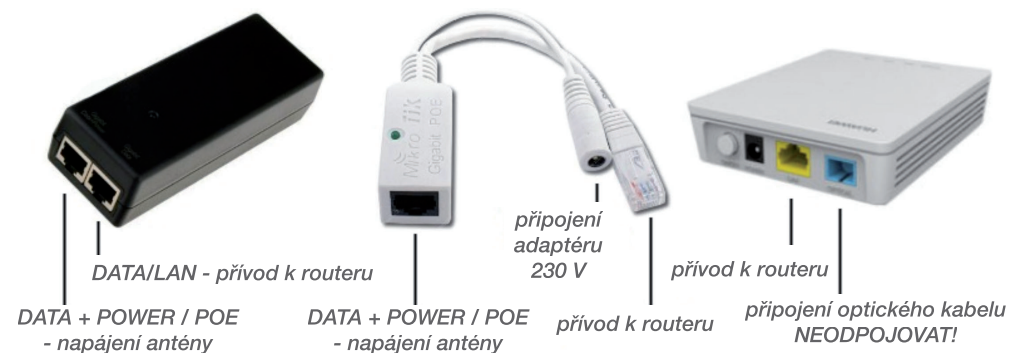
Jak můžu vyřešit nejběžnější problémy s internetem?

- 1) Vypněte a zapněte telefon/notebook/počítač a na zařízení si zkontrolujte zapnutou WiFi.
- 2) Zkontrolujte zapojení kabelů. Některý z nich může být uvolněný.
- 3) Přívodní kabel by měl být zapojen do portu WAN (dle návodu „Jak správně zapojit router?“).
- 4) WiFi router (případně i napáječ antény nebo adaptér optického převodníku) vytáhněte na 2 min ze zásuvky, pak vše znovu připojte a 10 min počkejte. **Nikdy nemačkejte tlačítko RESET! Vymažete veškerá nastavení a router bude nutné znovu nastavit v servisu.**
- 5) Za 10 min se pokuste přihlásit na internet.
- 6) Pokud se po provedení všech kroků nepovedlo přihlásit na internet s žádným zařízením, zavolejte nám na tel. **493 31 40 31**.

Jak správně zapojit WiFi router?



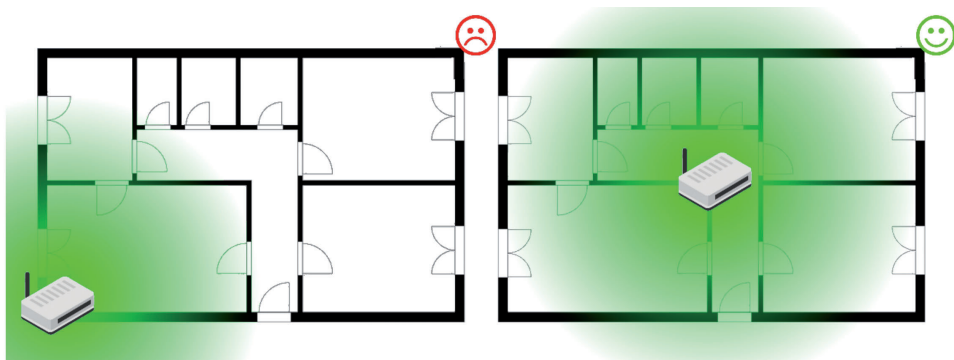
Aby Vám fungoval internet, je **nutné** mít přívodní kabel zapojen do portu WAN/Internet. Nejčastěji je tento port modrý. Pokud zapojíte přívodní kabel do některého z portů LAN, tak Vám internet **nebude fungovat**. Přívodní kabel vede z napáječe antény nebo optického převodníku. Obecně: kabel ve zdířce **DATA + POWER nebo POE vede k anténě** a kabel **v DATA nebo LAN je přívod k WiFi routeru**. Zákazníci připojení optickým kabelem mají přívodní kabel zapojen v bílém optickém převodníku. Nejběžnější napáječe antén a optický převodník jsou na následujícím obrázku:





Co můžu udělat pro lepší příjem WiFi?

- 1) **Nepřenosná zařízení připojte kabelem. Sníží se tím provoz na WiFi, která pak bude spolehlivější. (TV, Tiskárny, stolní PC)**
- 2) WiFi Router umístěte co nejbližší místu, kde WiFi využíváte. Ideální je přímá viditelnost.
- 3) Umístěte router tak, aby mezi routerem a Vaším zařízením bylo co nejméně překážek (zdi, nábytek, sklo). Každá překážka snižuje sílu signálu. Se slabším signálem je zařízení náchylnější na rušení. Z tohoto důvodu je lepší router umístit na vyvýšené místo než na zem. Ideálním místem pro umístění routeru je střed bytu.



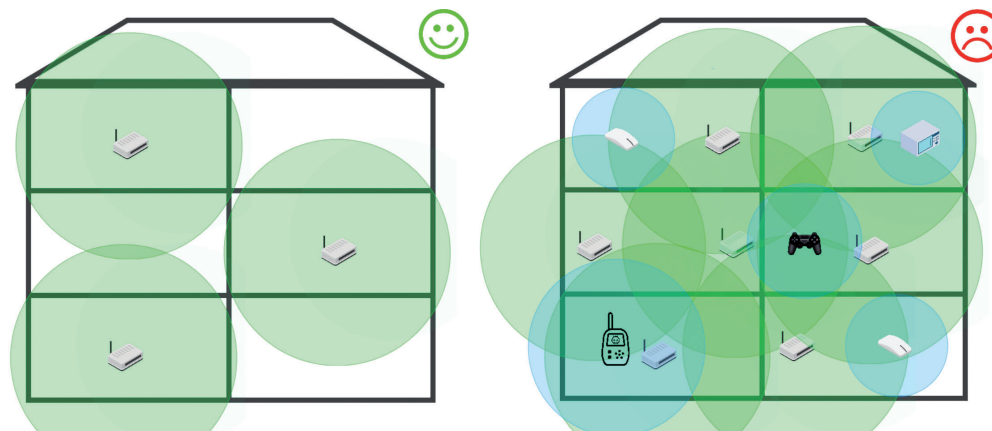
- 4) Router by měl být dál od další elektroniky, mohlo by docházet k rušení elektroniky routeru.
- 5) Doporučené polohy antének pro routery s různým počtem antén:



- 6) Pokud potřebujete pokrýt větší prostor nebo více pater, nejlepším řešením je do vzdáleného místa (jiného patra) dotáhnout kabel a umístit tam další router. Nekupujte WiFi extenzery (opakovače, repeatery). Ve většině nefungují tak, jak si představujete. Jsou to jen vyhozené peníze.
- 7) Jestli se Vám zdá, že nemáte tak silný signál jako dříve, zkuste napájení routeru na 2 min vytáhnout ze zásuvky. Je možné, že Vaši WiFi síť ruší jiný router. Po opětovném zapojení si router automaticky zvolí jiný (narušený) radiový kanál.
- 8) Pokud Vám nepomohly rady výše, zvažujte o koupi lepšího routeru s podporou pásma 5 GHz. Pásmo 5 GHz musí podporovat jak WiFi router, tak i Vaše zařízení.
 - Zařízení s podporou pouze **2,4 GHz** se označují jako **802.11 b/g/n**.
 - Zařízení s podporou **2,4 i 5 GHz** se označují jako **802.11 a/b/g/n** nebo **802.11 a/b/g/n/ac**.

Proč může jít internet přes WiFi pomalu?

WiFi pracuje ve **veřejných** radiových pásmech 2,4 GHz a 5 GHz. Většina zařízení však umí používat jen pásmo 2,4 GHz. S pásmem 5 GHz dokáží pracovat jen dražší WiFi routery a koncová zařízení. Jelikož je pásmo 2,4 GHz veřejné, nepoužívá ho jen WiFi, ale v podstatě všechna bezdrátová zařízení jako jsou myši, klávesnice, chůvičky, různá bluetooth zařízení, ale třeba i mikrovlnné trouby. Všechna tato zařízení pak mohou rušit vaši WiFi síť. Největší rušení však přichází od okolních WiFi routerů. V pásmu 2,4 GHz mohou bez vzájemného rušení fungovat jen tři WiFi routery. Každý další WiFi router bude více nebo méně rušit ty další. To se dle síly rušení projevuje ve snížení rychlosti nebo až k odpojení zařízení od WiFi. Toto rušení se projevuje nejvíce v panelových domech a dalších hustě zabydlených objektech.



Řešením může být nákup routeru s podporou pásma 5 GHz. Signál o frekvenci 5 GHz totiž hůře prochází zdmi. To na jednu stranu snižuje dosah WiFi, ale na druhou k Vám hůře prochází signál od sousedních routerů. Navíc v pásmu 5 GHz vedle sebe může pracovat více routerů bez vzájemného rušení. Díky těmto vlastnostem je 5 GHz WiFi rychlejší a spolehlivější než WiFi v pásmu 2,4 GHz.

Nejčastější důvody nedostupnosti služby

Pokud Vám nefunguje internet a zobrazuje se Vám jen stránka s přihlášením do zákaznického portálu ALPHA StylSoft, máte zablokovanou službu. Stává se tak z několika důvodů:

- 1) **Prohozené kabely v routeru** – Zkontrolujte si kabely dle návodu „Jak správně zapojit router?“.
- 2) **Výměna koncového zařízení** – V případě výměny WiFi routeru je nutné zaregistrovat nový router u poskytovatele. Volejte na tel. číslo: **493 31 40 31**.
- 3) **Pozastavení služby z důvodu dlužné částky** – Nedoplačenou částku si můžete zkontrolovat po přihlášení do zákaznického portálu nebo na tel. číslo **493 31 40 31**.

Upomínky na nedoplatky Vám zasíláme e-mailem a SMS. Pokud chcete předejít problémům s nedostupností služby, tak si pravidelně aktualizujte Vaše kontaktní údaje v zákaznickém portálu nebo na telefonu 493 31 40 31.

