

Manual do cliente



Saiba mais da TopTech

Missão

Conectar pessoas à internet de alta tecnologia e velocidade, com qualidade nos serviços, confiança e agilidade, gerando valor para clientes, colaboradores e comunidade.

Visão

Dobrar o fornecimento de internet de alta tecnologia dos municípios do Litoral Norte e Sul do Rio Grande do Sul, com qualidade nos serviços, referência em gestão e resultado financeiro.

Valores

Responsabilidade,
Confiança,
Transparência,
Respeito ao cliente,
Igualdade.

Você sabia?

Que você consegue acessar e assinar o contrato de casa?

1.

Com certeza! Basta acessar nosso SAC e posteriormente na aba contato e você encontrará o seu contrato de forma digital. Depois desse procedimento, é só realizar sua assinatura e tirar uma selfie para fazermos a validação. Com isso seu contrato está automaticamente validado!

Que você possui inúmeras formas de realizar o pagamento da mensalidade? Dentre elas:

2.

Boleto;
Cartão de crédito*;
Débito em conta*.

*Consulte os bancos e bandeiras aceitos.



Endereços e horários

Mostardas

Av. Padre Simão, 535

(51) 2197-0000

Segunda a Sexta:

08:30 - 12:00 | 13:30 - 19:00

Sábado: 08:30 - 12:00

São José do Norte

Rua: Rua General Osório, 168

(53) 3238-1352

Segunda a Sexta:

08:30 - 12:00 | 13:30 - 19:00

Sábado: 08:30 - 12:00

Rio Grande

Av. Silva Paes, 351

(53) 3192-0000

Segunda a Sexta:

09:00 - 18:00

(sem fechar ao meio dia)

Sábado: 09:00 - 12:00

Palmares do Sul

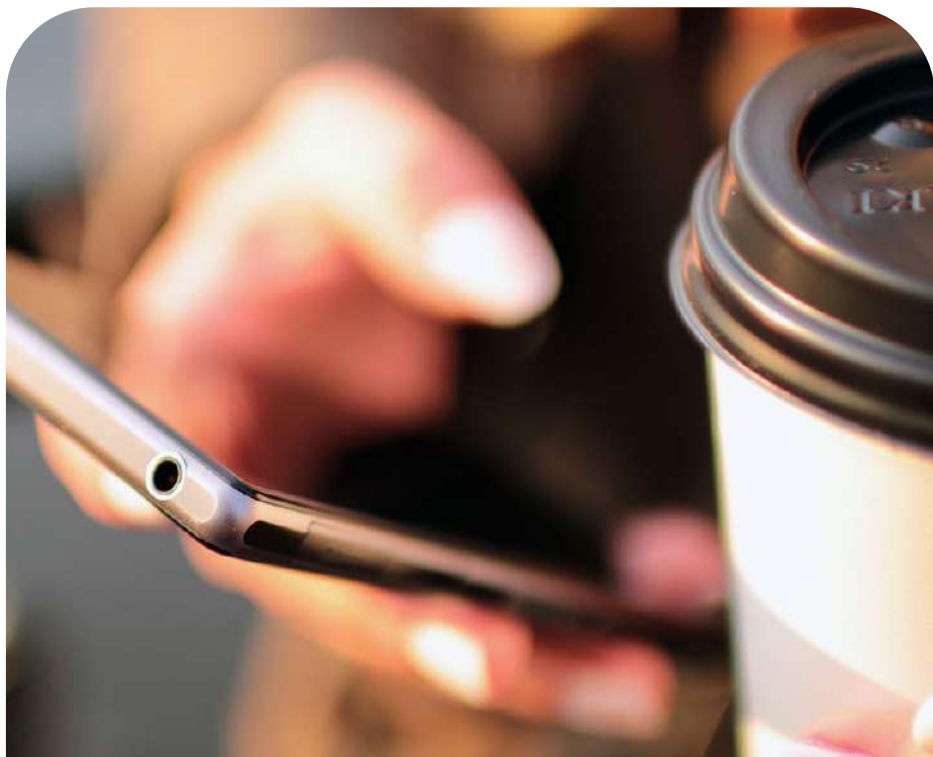
Av. Palmares, 1474

(51) 3668-1599

Segunda a Sexta:

08:30 - 12:00 | 13:30 - 18:00

Sábado: 08:30 - 12:00



Bem-vindo!

A partir de agora você tem o sinal de felicidade direto da sua casa. Aproveite o provedor de internet mais rápido da região. Esperamos atender todas as suas expectativas lhe proporcionando a melhor conexão.

Vamos te apresentar os nossos canais para comunicação e horários de atendimento.

Canal

 (51) 99661-1681

Setor e horário

Comercial **1**

Suporte Técnico **2**

Financeiro **3**

Agendamentos **4**

- 1** Segunda a sexta: 07:30 às 22:30
Sábados, domingos e feriados: 08:30 às 12:00 | 13:30 às 19:00
- 2** Segunda a sexta: 08:30 às 12:00 | 13:30 às 19:00
Sábado: das 08:30 às 12:00
- 3** Segunda a Sexta: 07:30 às 12:00 | 13:30 às 18:00
Sábado: 08:30 às 12:00

Plataformas de Autoatendimento

Além disso, você pode utilizar a nossa plataforma de autoatendimento para você acessar de onde e quando quiser:

Nas plataformas você poderá acessar a informações como:

Contato (comercial/financeiro/técnico);

Diagnóstico (conexão/cadastro/endereço IP/financeiro/ordem de serviço/status de rede);

Pagamento (2ª via do boleto/faturas em aberto/histórico);

Contrato;

Consumo de internet;

Auto desbloqueio;

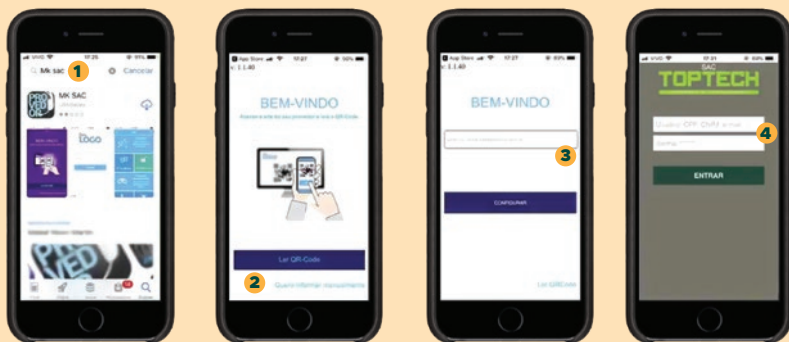
Configurando o APP MK SAC

- 1 Entre na sua loja de aplicativos e baixe o MK SAC
- 2 Selecione a opção "quero informar manualmente".
- 3 Preencha a área do site com: www.toptechrs.com.br



Entrando na sua conta

- 4 Seu login é o **CPF** (sem ponto e sem traço) e sua senha é **toptech** ou a senha que você escolheu na hora da venda.



Localizando o acesso

- 1 Entre em toptechrs.com.br, localize no topo direito o botão "Painel do Cliente" e clique.

Entrando na sua conta

- 2 Seu login é o **CPF** (sem ponto e sem traço) e sua senha é **toptech** ou a senha que você escolheu na hora da venda.



Equipamentos Disponibilizados

Para que você consiga aproveitar a experiência de navegação, nossa equipe disponibiliza, em regime de comodato, de equipamentos de última geração e com o melhor da tecnologia. Conheça-os a seguir:

Cliente Fibra

ONU (Modem Óptico)

Responsável por captar o sinal do cabo de fibra óptica direto da sua casa ou empresa e converter o sinal de rua direto para o roteador Wi-Fi.

Roteador

dispositivo responsável por receber o sinal do modem óptico e compartilhá-lo no interior da sua casa ou empresa, seja pelo cabo ou roteador Wi-Fi.

Cliente Rádio

Antena

Dispositivo externo que é responsável para captação do sinal de rádio e convertê-lo para o interior da sua casa ou empresa.

WI-FI

A tecnologia Wi-Fi ou sem fio proporciona que os dispositivos se conectem sem utilizar cabos. Há vários padrões de redes sem fio que se diferem pelo alcance e pela velocidade de navegação.

A TopTech disponibilizada de equipamentos atuais, já com o novo padrão Wi-Fi e que podem operar em duas frequências diferentes: 2.4Ghz e 5Ghz. Por isso, seus dispositivos irão detectar sempre as duas redes.

2.4Ghz

Dispõe de maior alcance e menor velocidade. É mais sensível a interferências externas de outros dispositivos sem fio. Essa frequência é recomendada para uso em local afastado do roteador.



5Ghz

Dispõe de menor alcance e maior velocidade. É menos sensível a interferência externas de outros dispositivos sem fio. Essa frequência é recomendada para uso próximo ao roteador.



Importante: Não são todos os aparelhos sem fio, como celular e notebook, que possuem a tecnologia 2.4Ghz e 5Ghz. Com isso é necessário ficar atento às especificações de seu dispositivo.

Problema com a conexão

Inúmeros fatos podem afetar a qualidade da conexão da internet. Iremos listar alguns problemas que podem interferir, mas que você de casa consegue resolver.

Internet Lenta

Você consegue perceber se a internet está lenta ao tentar carregar páginas da Web. Antes de acionar nosso suporte, é necessário realizar este procedimento:

- 1 Teste outro aplicativo no mesmo dispositivo. Em alguns casos pode ser instabilidade no fornecedor do aplicativo;
- 2 Se insistir com a internet lenta, tente o mesmo aplicativo em outro aparelho. Verifique se o aparelho não está com o armazenamento comprometido ou com bateria baixa;
- 3 Desative e ative o Wi-Fi do dispositivo;
- 4 Desligue o roteador e ONU da tomada, aguarde 10 minutos e após ligue-o novamente.

Importante:

Não realize nenhuma ação, como pressionamento de botão ou remoção de cabos, que possam danificar os mesmos. Se o problema persistir, contate o Suporte técnico.

Sem acesso

Na operação comum os LEDs do ONU e Roteador devem ficar verde. Verifique se algum dos equipamentos possui LED laranja ou vermelho ligado. Se a reposta for sim, siga o procedimento abaixo:

- 1 Verifique se os cabos estão todos conectados corretamente conforme a imagem;
- 2 Se todos os cabos estiverem conectados corretamente, desligue os equipamentos da tomada, aguarde 10 segundo e ligue novamente. Caso o problema insista, contate o Suporte Técnico;



Teste de velocidade

A TopTech garante 100% da velocidade contratada no plano através das conexões do cabo de rede, já que o mesmo não sofre interferência externa. Mas isto não garante o resultado total satisfatório, se o dispositivo de teste, seja computador ou notebook, possua algum destes fatores:

- + Placa de rede fast (100Mbps): Se o seu plano seja maior que 100Mb poderá haver alguma limitação devido ao modelo da placa de rede;
- + Infecção de vírus: Os computadores que não possuem proteção ficam mais propícios a ataques que consomem recursos e isso acarretará no seu desempenho. Sempre mantenha seus aparelhos protegidos;
- + Alto processamento: Alguns dispositivos quando estão com o processamento elevado (superior a 90%), podem ter seu desempenho comprometido, o que afetará na navegação. Para verificar se isso está acontecendo com o seu dispositivo basta ir no gerenciador de tarefas do seu aparelho.
- + Vários dispositivos conectados navegando ao mesmo tempo: Antes de realizar o teste certifique-se que o seu dispositivo esteja livre de qualquer uma das restrições citadas acima e após utilize sites oficiais como o:

www.minhaconexao.com.br;





TOPTECH

sinal de felicidade

www.toptechrs.com.br

 (51) 99661-1681

Mostardas/RS

Av. Padre Simão, 535
(51) 2197-0000

Palmares do Sul/RS

Av. Palmares do Sul, 1474
(51) 2197-0000

São José do Norte/RS

Rua General Osório, 168
(53) 3192-0000

Rio Grande/RS

Av. Silva Paes, 351
(53) 3192-0000