

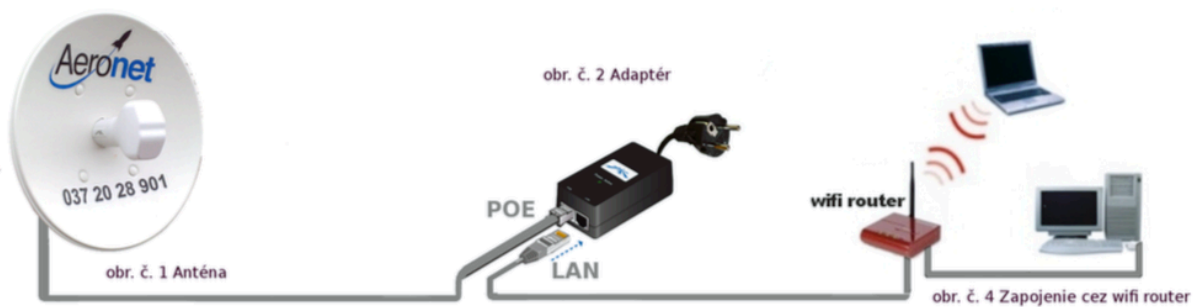
Možné poruchy a ich odstránenie :

Hotline 037 20 28 901, servis@aeronet.sk,www.aeronet.sk

<b>Čo je Agregácia?</b>	je to súčasné používanie (zdieľanie) prenosového pásma elektronickej komunikačnej siete viacerými Účastníkmi. Agregácia sa vyjadruje pomerovo v tvare 1:X, pričom X je počet Účastníkov zdieľajúcich príslušné pásmo
<b>Čo je maximálna rýchlosť pripojenia ?</b>	Je to rýchlosť, ktorú koncový užívateľ môže očakávať, že ju bude mať k dispozícii pri prístupe k službe minimálne raz denne, a to v čase od 00,00 hod. do 24,00 hod.
<b>Čo je minimálna rýchlosť?</b>	Je to pomer <b>Maximálnej</b> rýchlosti a <b>Agregácie</b>
<b>Čo je bežne dostupná rýchlosť ?</b>	Je rýchlosť ktorá je na úrovni minimálne 70% z maximálnej rýchlosti počas minimálne 60% každého súvislého 24-hodinového intervalu.
<b>Čo je proklamovaná rýchlosť?</b>	Je to rýchlosť ,ktorú poskytovateľ používa vo svojich komerčných komunikáciách. V Našom prípade je rovná maximálnej rýchlosti.
<b>FUP</b>	" <b>FUP (Fair User Polisy)</b> " upravuje kapacitné limity využívania služieb tak, aby dochádzalo k rovnomernejšiemu využívaniu dostupnej kapacity prenosovej siete Podniku všetkými Užívateľmi a tak sa zamedzilo zhoršeniu parametrov kvality služby jedného Užívateľa v prospech druhých. Dátový kredit FUP sa prideluje vždy na začiatku každého pracovného dňa v plnej výške, ak to nie je k vybranému užívateľskému programu uvedené inak. Nevyčerpaný kredit nie je možné preniesť do ďalšieho dňa. Po presiahnutí limitu môže rýchlosť pripojenia klesnúť na <b>Minimálnu rýchlosť</b> . Znížená rýchlosť pripojenia trvá od prekročenia limitu do obdobia určeného k danému užívateľskému programu (ďalej len užívateľský program), ak to nie je uvedené v zmluve, tak do 24:00 toho istého dňa, kedy sa FUP prekročilo
<b>Čo môže spôsobiť zníženie rýchlosti služby?</b>	Počas zníženia rýchlosti služby bude na prenesenie súborov a načítanie webovej stránky potrebný dlhší čas, pri streamovacích video službách môže byť znížená kvalita videa, prenos môže byť prerušovaný či inak sťažený, funkčnosť špeciálnych aplikácií a služieb, vyžadujúcich určitú rýchlosť pripojenia, môže byť obmedzená. Príklad počas zníženia rýchlosti o polovicu bude čas na stiahnutie rovnako veľkého súboru potrebný dvakrát taký čas. Príklad počas zníženia rýchlosti pri pozieraní videa v 4k bude potrebný dlhší čas na načítanie videa ,video môže sekatať alebo sa prepne jeho kvalita na nižšie rozlíšenie.
<b>Ako zistím ako rýchlo mi má ísť internet?</b>	Príklad pri programe kde je maximálna rýchlosť 20Mbit/s pri agregácii 1:8 je minimálna rýchlosť služby 20:8 teda 2,5Mbit/s a bežne dostupná rýchlosť je 70% z maximálnej teda 14Mbit/s počas 60% z 24hodinového cyklu teda 14,4 hod.
<b>Kedy mám nahlásiť poruchu, vadu alebo reklamáciu služby?</b>	Najlepšie je problém zo sieťou nahlásiť čo najskôr netreba zbytočne čakať. Technik skontroluje pripojenie a ak nájde príčinu na našej strane odstráni ju, ak problém nebude u Nás môžete požiadať o servisný výjazd o skontrolovanie Vašej domácej siete.

<p><b>Kde mám nahlásiť problém,vadu,sťažnosť, ... ?</b></p>	<p>Na tieto účely máme zriadenú HOTLINE linku na tel.č. 037 20 28 901 v čase od 8:00 do 22:00. Ďalšou možnosťou je formulár na webovej stránke <a href="https://aeronet.sk/kontakt.php">https://aeronet.sk/kontakt.php</a>, alebo osobne na sídle podniku Paňa 26,95105 Paňa, alebo poštou, alebo cez zákaznícky portál <a href="https://moj.aeronet.sk/login">https://moj.aeronet.sk/login</a></p>
<p><b>Internet vôbec nejde ?</b></p>	<p>Odpojte adaptér anténneho zariadenia od elektrickej Siete a asi po 10 sekundách ho opätovne zapojte. Po 1 minúte sa zariadenie zapne (reštartuje)</p> <p>Ak internet stále nejde, <b>skontrolujte či na adaptéri svieti led dióda</b> (ak je adaptér zapojený do funkčnej elektrickej siete a led dióda na ňom nesvieti, je potrebné ho vymeniť. Volajte <b>037 20 28 901</b>)</p> <p>Ak na adaptéri led dióda svieti tak <b>ďalej skontrolujte či sú správne zapojené sieťové káble :</b>  anténa na príjem signálu je prepojená sieťovým káblom k adaptéru do portu (RJ45) s označením <b>POE</b>  a Váš počítač (alebo wifi router,switch) je napojený sieťovým káblom k adaptéru do portu (RJ45) s označením <b>LAN</b></p> <p>Ak Vám internet cez priame zapojenie ide a cez wifi nie, je potrebné wifi router nakonfigurovať, alebo vymeniť (ak máte wifi router od nás, alebo ho chcete nakonfigurovať volajte 037 20 28 901).</p>
<p><b>Vypadáva mi internet?</b></p>	<p>Odpojte adaptér anténneho zariadenia od elektrickej Siete a opätovne zapojte.Asi po troch minútach sa zariadenie zapne. Ak internet stále nejde, skontrolujte sieťové pripojenia. Ak nejde volajte 037 20 28 901</p>
<p><b>Cez wifi router Vám ide internet pomalšie ?</b></p>	<p>Kvalitu signálu môžu znižovať a rušiť iné bezdrôtové zariadenia pracujúce v rovnakom frekvenčnom pásme, v akom pracuje Váš wifi router alebo medzi wifi routrom a zariadením je prekážka ale je vzdialenosť medzi wifi routrom a klientom príliš veľká.</p>
<p><b>Prečo mi nejde dobre internet keď husto sneží alebo je víchrica ?</b></p>	<p>silný vietor môže pootočiť anténu, vtedy je potrebné vrátiť ju do pôvodnej polohy (<i>k vysielacu s priamou viditeľnosťou</i>). V zime môže anténu pokryť sneh alebo ľad, ktorý môže znížiť kvalitu signálu. Vtedy je potrebné anténu opatrne očistiť.</p>
<p><b>Čo ak mi narástol strom pred anténou alebo vznikla iná prekážka a znížila sa mi kvalita služby ?</b></p>	<p>Pokiaľ viete odstrániť prekážku urobte tak.Ak prekážku nieje možné odstrániť treba kontaktovať technickú podporu. Technik zmeria a posúdiť vplyv prekážky na parametre služby. Pokiaľ má prekážka vplyv na parametre služby technik vyhodnotí možnosť premiestniť antenu na iné miesto alebo pripojiť na iný vysieláč. Ak nebude možné službu ďalej poskytovať s vyhovujúcimi parametrami zmluva bude ukončená bez výpovednej doby.</p>
<p><b>Čo ak sa mi pokazí anténa ktorú mám zapožičanú ?</b></p>	<p>Antény komplet ktorý bol zapožičaný a prestal plniť svoju funkciu bude nahradený novým zariadením ktoré zapožičiame zdarma.</p>
<p><b>Čo ak mi služba nešla alebo parametre služby boli nepostačujúce môžem službu reklamovať ?</b></p>	<p>Áno máte možnosť službu reklamovať čo môžete urobiť cez hotline linku každý deň 8:00 do 22:00, písomne na adresu podniku Paňa 26, 95105 Paňa ,na email <a href="mailto:servis@aeronet.sk">servis@aeronet.sk</a> alebo cez zákaznícky portál. O priebehu reklamácie Vás budeme priebežne informovať. V prípade uznania reklamácie Vám bude vrátená pomerná časť zaplatenej sumy za službu za obdobie kedy nebola služba poskytovaná s dostačujúcimi parametrami.</p>

**B) Zapojenie cez wifi router**



**A) Priame zapojenie**

