



MASTERFIBER TELECOM

INFORMAÇÕES IMPORTANTES

- Nós da empresa MasterFiber lhe desejamos as boas vindas, pedimos que leia os avisos abaixo com atenção caso houver duvidas pedimos que entre em contato conosco, pelos canais de suporte.
- Dentro da residência (do portão para dentro) é de responsabilidade do titular, caso aconteça algo e o mesmo fique sem conexão será cobrado a visita do técnico no valor de (consulte tabela vigente.)
- Em caso de mudança de endereço se nós atendermos o novo endereço será cobrado a transferência no valor de (consulte tabela vigente.)
- Para suporte técnico é preciso ligar na central nos números [41030626](tel:41030626) e [999010735](tel:999010735) em horário comercial, de segunda a sexta de 09:00 as 18:00 e aos sábados de 09:00 as 13:00; não temos atendimento nas residências aos domingos e feriados.
- Não fornecemos suporte para IPTV em casos de problemas com esses aplicativos o titular deverá procurar o suporte do para o IPTV.
- Nosso setor de WhatsApp é para duvidas financeiras e para novos cadastros, não será possível abrir suporte técnico neste canal.
- Para efetuar teste de velocidade corretamente é preciso que a funcao WIFI esteja desabilitada, podendo utilizar as ferramentas de teste que estao em nosso site (www.masterfibertelecom.com.br) e tambem no nosso app na playstore.
-

EXEMPLOS DE ROTEADORES E PORTA WAM.



1. Botão reset não deve apertado em hipótese alguma.
2. Em períodos de chuva com relâmpagos pedimos que desligue seu roteador da tomada de energia e também retire o cabo de rede da porta WAN.
3. Caso o equipamento esteja com a luz da porta wan acessa e sem acesso a internet, pedimos que retire o equipamento da tomada de energia por 30 segundos e ligue-o novamente, e repita o teste novamente, caso o problema persista por favor entrar em contato como suporte tecnico pelo número [41030626](tel:41030626)
4. A troca de senha do Wi-fi e gratuita a cada 30 dias, ligando para 41030626.

