

FAQ – Najczęściej zadawane pytania

1. Co muszę posiadać aby podłączyć się do waszej sieci?

Wystarczy komputer z kartą sieciową. W większości nowych i używanych komputerów karta sieciowa jest zainstalowana. Urządzeniem takim może być również tablet, smartphone czy TV z funkcją smart.

2. Wybrałem internet bezprzewodowy. Jakie warunki techniczne muszę spełnić, żeby móc korzystać z waszych usług?

Warunki techniczne, sposób montażu i podłączenia omawiamy każdorazowo podczas pierwszej wizyty. Warunkiem koniecznym jest dostęp do dachu lub komina, gdzie montujemy urządzenie odbiorcze. Urządzenie takie coraz częściej z racji niewielkich rozmiarów montuje się na ścianie elewacji. Od tego urządzenia prowadzimy kabel który to doprowadzamy do miejsca wskazanego przez klienta. Zakończeniem naszej instalacji jest podłączenie i skonfigurowanie urządzeń w domu klienta. Podłączenie obejmuje 1 komputer lub router. Inne dodatkowe prace związane z konfiguracją innych urządzeń klienta mogą być uwarunkowane dodatkową opłatą.

3. Wybrałem internet bezprzewodowy. Czy w korzystaniu z waszej sieci przeszkadzają warunki pogodowe, śnieg, deszcz itp.?

Jedynymi trudnymi warunkami uniemożliwiającymi czasowo działanie naszej sieci są silne burze i wyładowania. Montowany przez nas sprzęt jest **takim samym** urządzeniem elektrycznym jak TV lub radio i tak samo należy wyłączyć go z prądu podczas silnych wyładowań. Należy zrobić to ze względów bezpieczeństwa, gdyż zdarza się, że sieć energetyczna robi tzw. przebiecie i wówczas delikatne urządzenia elektroniczne mogą zostać uszkodzone / spalone.

4. Ile czasu zajmuje instalacja usługi dostępu do Internetu?

Standardowy czas instalacji to 1-2 godz.

5. W jaki sposób mogę sprawdzić wszystkie dokonane wpłaty dotyczące mojej Umowy?

Wszelkie faktury oraz historię wpłat można sprawdzić logując się na stronie Operatora www.easy-com.pl w Panelu klienta. Pojawi się informacja „Połączenie nie jest prywatne”, należy wybrać „Zaawansowane” i u dołu „Otwórz stronę 10.1.16.16 (niebezpieczną)”. Nie należy w żadnym stopniu obawiać się tej informacji o braku bezpieczeństwa. Operator

stosuje szereg zabezpieczeń według innych standardów, dzięki którym korzystanie z tych stron jest w pełni bezpieczne. Jednym z nich jest ograniczenie możliwości logowania na konto klienta wyłącznie z urządzeń będących podłączonych do sieci Operatora. Po przejściu przez powyższą stronę, na kolejnej należy podać nr klienta i PIN z Umowy. W zakładce Finanse można uzyskać niezbędne informacje.

6. W jaki sposób mogę otrzymać lub samodzielnie wydrukować fakturę ?

Faktury dostępne są dla każdego w Panelu klienta na stronie www operatora logując się do Wirtualnego Biura Obsługi Klienta w zakładce finanse po wybraniu ikony drukarki. Do poprawnego otworzenia faktury konieczny jest program Adobe Acrobat Reader. Można go pobrać ze strony <https://get.adobe.com/pl/reader/otherversions/> . Po otworzeniu można fakturę zapisać czy wydrukować. Podmioty prowadzące działalność gospodarczą otrzymują fakturę drogą elektroniczną po uprzednim złożeniu odpowiedniej pisemnej zgody do Operatora i podaniu adresu e-mail, każdego pierwszego dnia miesiąca.

Każdy klient może w każdym czasie podejść do któregoś z Biur Obsługi Klienta i otrzymać tam faktury.

7. W jaki sposób otrzymać nr klienta oraz PIN ?

Nr klienta i PIN są automatycznie umieszczone na Umowie. W przypadku zagubienia należy udać się z dowodem osobistym do Biura Obsługi Klienta.

8. Czy jest możliwość złożenia zamówienia drogą elektroniczną?

Tak, w przypadku klientów indywidualnych wystarczy na adres mailowy: kontakt@easy-com.pl wysłać dane do umowy: imię, nazwisko, PESEL, adres zameldowania i adres świadczenia usługi, telefon kontaktowy, e-mail kontaktowy, oraz podać wybraną taryfę.

W odpowiedzi na takiego e-maila pracownicy obsługi klienta oddzwonią i umówią się na instalację. W przypadku firm konieczne są takie dane jak numer KRS, lub CEIDG, których kopie wraz z pełnomocnictwem do czynności podpisania Umowy należy przedłożyć przy instalacji.

9. Czy w ramach oferty otrzymuję od państwa router?

Tak, w ramach usługi Easy Com nieodpłatnie udostępnia router w dzierżawę, który po zakończeniu umowy należy zwrócić. Jeśli klient jest już w posiadaniu routera to należy podać jego nazwę i parametry pracownikom Easy Com. Nastąpi sprawdzenie czy takie urządzenie nadaje się do użytku w przypadku usługi jaką oferuje Easy Com. Jest oczywiście również możliwość zakupu routera od Operatora.

10. Czy będę mógł korzystać z internetu bezprzewodowego w obrębie własnego mieszkania?

Tak, przy pomocy routera lub routerów można rozesłać sygnał internetowy w ramach mieszkania lub domu. Czasem dla uzyskania satysfakcjonujących parametrów, lub ze względu na specyfikę budowy domu korzystnie jest umieścić więcej niż jeden router lub zastosować inne rozwiązanie np. technologię PLC umożliwiającą Internet z gniazdka elektrycznego. Znika konieczność przeciągania długich kabli sieciowych, wiercenia dziur w ścianach i innych poważnych zmian. Po drugie Power Line Communication działa na podstawie komunikacji kablowej, a więc jest bardziej bezpieczne i stabilne od klasycznego WiFi.

PLC to specjalna technologia, która pozwala w mieszkaniu korzystać z Internetu poprzez sieć elektryczną. Standard został opracowany kilkanaście lat temu, a obecnie produkowane urządzenia pozwalają osiągać transfery po sieci elektrycznej mieszkania w granicach 60Mbit/s.

11. Jaki jest czas od zgłoszenia chęci podłączenia do sieci Easy Com do podpisania umowy i instalacji internetu?

Zwykle jest to czas do 7 dni.

12. Jak zapewnić bezpieczny internet dla dzieci, jak ograniczyć im czas korzystania?

Istnieją różne możliwości dla zapewnienia bezpieczeństwa dzieci w sieci. Oczywiście rozmowa edukacyjna rodziców na temat zagrożeń jest tu nieoceniona. Niemniej jednak nie zawsze skuteczna bądź wystarczająca. Na pomoc przychodzą możliwości jakie dają same systemy czy też dodatkowe oprogramowania. W przypadku braku wystarczającej wiedzy na temat systemu: gdzie ustawić filtry treści czy też otwieranych stron, wyskakujących okienek, jak ograniczyć czas korzystania przez dzieci czy innych osób które wspólnie korzystają z jednego urządzenia – na pomoc przychodzą dostępne na rynku programy. Jednym z nich jest **Beniamin**. Więcej o programie w linku: <https://beniamin.pl/index-2.html>. Po więcej programów zapraszamy na stronę <https://www.pcworld.pl/porada/Aplikacje-do-kontroli-rodzicielskiej,406994.html> lub

<https://download.komputerswiat.pl/tagi/program-do-ograniczania-czasu-pracy-na-komputerze>

13. Łatwe i szybkie pobieranie treści.

Dzięki szybkim łączom pobieranie i wysyłanie plików jest łatwe i szybkie. Dla przykładu film w pliku 800MB przy 100% wykorzystaniu łącza będzie pobrany w czasie:

- 1 min i 33 sekund dla łącza o przepływności 50Mbit/s
- 6 min i 50 sekund dla łącza o przepływności 10Mbit/s
- 9minut i 52 sekundy dla łącza o przepływności 7 Mbit/s

Dzięki transmisji kablowej zmniejsza się, lub eliminuje w całości utraty pakietów co ma wpływ na stabilność transmisji. Możliwe stają się wideo-konferencje, streaming obrazu, oglądanie on-line filmów w jakości HD i UHD(4K). Dla przykładu, internet mobilny LTE pomimo wysokich prędkości nie może zagwarantować przesyłu wszystkich pakietów i o oglądaniu bez zacinania online filmów w jakości HD przez LTE można zapomnieć.

Jakość LTE związana jest z dostępnością sieci komórkowej, która nie gwarantuje 100% stabilności łącza – a to wiąże się z utratą pakietów. Często spotykamy się z przerwami w połączeniach głosowych a Internet jest jeszcze bardziej wrażliwy.

14. Czy Easy Com dostarcza internet używając światłowodu?

Tak, w bardzo wielu lokalizacjach używana jest technologia światłowodowa. Stosujemy ją już od wielu lat.

15. Jaka jest różnica między Internetem stacjonarnym a mobilnym?

Internet mobilny korzysta z połączeń sieci komórkowych. Prędkość działania Internetu mobilnego zależna jest od wielu czynników takich jak : odległość od nadajnika, ilość osób podłączonych do nadajnika, typu połączenia (GPRS, EDGS, 3G, HSPA, LTE).

Internet stacjonarny charakteryzuje się niezawodnością i stabilnością działania oraz gwarancją wybranej prędkości.

16. Internet nie działa, co trzeba zrobić?

W pierwszej kolejności wyłączyć z prądu router oraz przewód antenowy, Następnie po 1 min przywrócić zasilanie prądu i podpiąć antenę. Jeśli internet nadal nie działa to w godzinach 7.30-16 należy zadzwonić na numer 655441882, lub infolinia 0801 137 147 po Czas realizacji standardowego zgłoszenia od klienta wynosi zwykle do 24h. W szczególnych przypadkach może być krótszy.