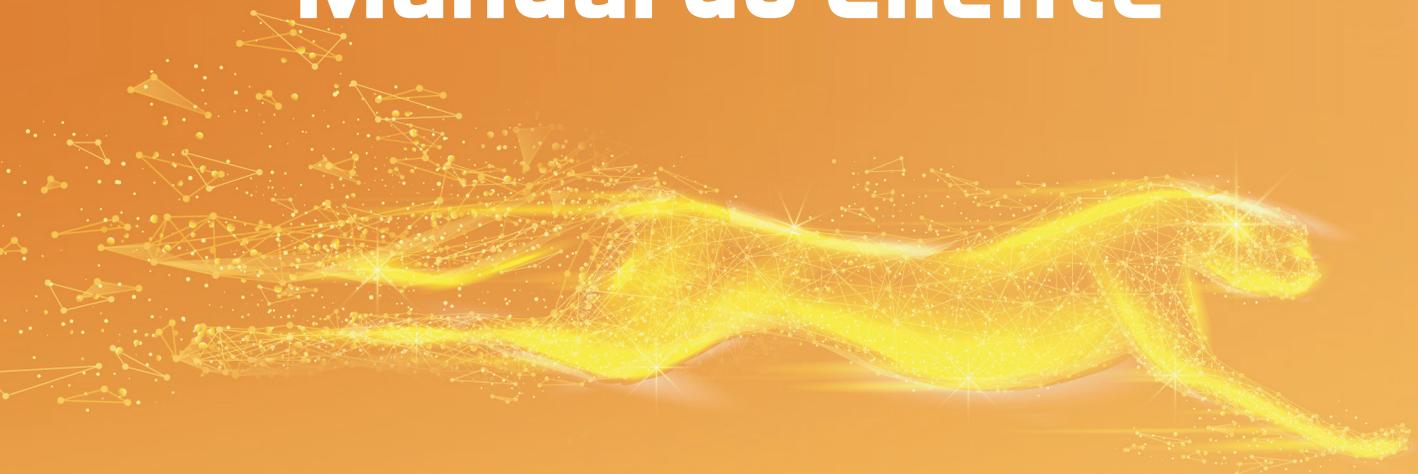


sim.digital

Manual do Cliente





SEJA BEM-VINDO

Agora você faz parte do provedor **mais rápido da Região Metropolitana.**

Conheça nosso site e canais de atendimento:

 **0800 494 8500**

 Sim Digital

 @simdigitalrs

 sim.digital

Nosso suporte é 24 horas.

Através do nosso site, você tem acesso aos seus boletos bancários de mensalidade, que podem ser consultados na 'Área do Cliente'.

Quem somos

A SIM Digital, é uma empresa de Internet Fibra Óptica e Telefonia 100% digital. Pensamos em todas as possibilidades para levar até você, soluções completas em conectividade. Somos comprometidos com a qualidade de nossos serviços. Com a gente, você terá o melhor.

Somos líderes de mercado na grande Porto Alegre e no Vale dos Sinos.
Nosso suporte é 24h, garantindo o melhor atendimento sempre que você precisar.

Afinal, assim como você,

a SIM é apaixonada por grandes conexões.
Diga SIM à liberdade, conecte-se do seu jeito.



Aplicativo Sim Digital.

Todos os dados da sua conta, na palma da sua mão, sempre que desejar!

Confira como é fácil baixar:



1 - Acesse sua loja de aplicativos;



2 - Procure por "Sim.digital RS";



3 - Faça o download;



4 - Realize o login utilizando o seu CPF ou o CNPJ da sua empresa, tanto no usuário quanto na senha;



5 - Se você ainda não possui cadastro, pode realizar diretamente pelo APP;



6 - Pronto! Você já tem acesso a todos os dados da sua conta.

Com o Aplicativo da Sim Digital você:

- Acessa as faturas, atualiza boletos ou seleciona linhas editáveis para pagamentos virtuais;
- Verifica e assina seu contrato;
- Pode avaliar nossos atendimentos e dar seu feedback sobre nossos serviços;
- Realiza diagnósticos da sua rede e confere o status da sua conexão.

Nunca foi tão fácil estar conectado com a gente. Baixe hoje mesmo!



Baixe o aplicativo da Sim Digital e facilite a sua rotina.

Nele você tem acesso a informações como:

- **Contato (Comercial/Financeiro/Técnico):**
- **Pagamentos (Histórico/Faturas em Aberto/2ª Via do Boletto):**
- **Contrato:**
- **Consumo de Internet:**
- **Diagnóstico (Conexão/Cadastro/Status da Rede/Ordens de Serviço/Financeiro/Endereço IP):**
- **Auto desbloqueio:**
- **Visualiza protocolos e cartilha de segurança da web conforme normativas da Anatel, dentre outras funcionalidades.**

Login: CPF/CNPJ do Titular da Assinatura

Senha: CPF/CNPJ do Titular da Assinatura



Tenha a melhor experiência em conexão, disponibilizamos equipamentos de alta tecnologia para melhor atendê-lo.

CONHEÇA NOSSOS BENEFÍCIOS

FIBRA ÓPTICA

*O **MODEM ÓPTICO**, mais conhecido como **ONU**, é um dispositivo responsável por fazer a ligação da fibra óptica até a sua residência e converter o sinal de luz para o seu **ROTEADOR**, que o recebe pela **ANTENA** e distribui o sinal para o ambiente.*

TUDO ISSO EM UM SÓ APARELHO.



WI-FI

O **Wireless Fidelity**, mais conhecido como Wi-Fi, é uma tecnologia de distribuição de internet que não faz o uso de cabos. Alguns padrões de rede sem fio valorizam mais o alcance, e outros a velocidade. Nós fornecemos os dois. Esses dispositivos oferecem duas frequências, a **2.4 GHz** e a **5 GHz**, por isso, o dispositivo sempre irá detectar duas redes.

Normalmente com “**seu nome**” e “**seu nome-5G**”.

Vamos entender a diferença?

Frequência	Característica
2,4 GHz	Possui maior alcance e menor velocidade. O sinal chega mais longe, porém é sensível a interferências externas. Recomendada para uso em local mais afastado do roteador.
5 GHz	Possui menor alcance e maior velocidade. É capaz de transmitir mais dados por segundo, sendo livre de interferências. Recomendada para uso em local próximo ao roteador.



2,4 GHz



5 GHz

Verifique as especificações do seu smartphone para ver se ele possui a tecnologia Dual Band e veja qual frequência ele se encaixa.

PROBLEMA COM A CONEXÃO

CONEXÃO INSTÁVEL

Hoje em dia, manter-se conectado se tornou indispensável, e às vezes, problemas podem acontecer. Para evitar isso, separamos algumas dicas importantes para auxiliar você na resolução deles.

LENTIDÃO

Páginas que não carregam, download de horas que deveriam levar poucos minutos, aplicativos que não funcionam. Para quem quer estar sempre conectado, lidar com a lentidão é um grande problema.

Aí vão algumas dicas antes de acionar o suporte:

- Algumas vezes, o problema pode ser no aplicativo que você está usando, verifique-o.
- Após verificar e o problema permanecer, teste outro aplicativo no mesmo dispositivo. Se ainda não funcionar, confira se ele não está com muitos sites abertos, armazenamento comprometido ou pouca bateria;
- Desligue e ligue o Wi-Fi do seu dispositivo;
- Desligue o roteador e ONU da tomada, aguarde 3 minutos, após ligue novamente.



Importante: não remova cabos dos equipamentos ou pressione nenhum botão sem conhecimento, eles podem ficar danificados. Se o problema persistir, contate nosso Suporte Técnico.

ESTÁ SEM ACESSO?

Se perceber a ausência da internet, verifique se alguma luz vermelha ou laranja está ligada em um dos seus equipamentos (ONU e Roteador).

Caso sim:

- Verifique se os cabos estão conectados corretamente.
- Se estiverem corretos, desligue os equipamentos da tomada, aguarde 3 minutos, após religue-os.



TESTE DE VELOCIDADE

Apesar de garantirmos a velocidade do plano contratado, existem vários fatores que podem interferir no seu teste de velocidade, são eles:

- **Placa de rede fast (100 Mb):** caso seu plano seja maior que 100 Mb, haverá limitação devido ao modelo da placa de rede;
- **Infeção de vírus:** se o seu computador estiver com vírus, recursos estão sendo consumidos, o que pode afetar no desempenho do mesmo;
- **Alto processamento:** se o seu dispositivo estiver com processamento elevado, superior a 90%, o desempenho pode ficar comprometido. Isso fará com que a sua navegação fique mais lenta. Você pode verificar essa informação no gerenciador de tarefas do seu dispositivo;
- Muitos dispositivos conectados na rede ao mesmo tempo.

Certifique-se de que ele esteja livre de qualquer uma destas restrições e utilize o site Nperf.com para realizar o seu teste de velocidade.





MISSÃO

Nossa missão é ser a sua conexão, provendo uma experiência rápida e segura para conectar as pessoas ao mundo digital



VISÃO

Ser referência no ramo de provedores de internet com constante expansão, aliando tecnologia e compromisso com a qualidade



VALORES

Qualidade e agilidade na entrega dos nossos serviços, mantendo a proximidade com nossos clientes.

SITE SURVEY

Ordem de Serviço

Data:

Nome legível _____

Assinatura _____



sim.digital

Contate-nos:

 **0800 494 8500**

 **Sim Digital**

 **@simdigitalrs**