



PERGUNTAS FREQUENTES

INTERNET

● Como funciona o suporte técnico?

A BrasRede possui uma equipe técnica qualificada, onde dispõem de atendimento telefônico 24 horas, e atendimento presencial no horário das 8:15 às 11:45 e 13:30 às 18:00 durante **TODOS** os dias da semana, lembrando que em horário comercial nossa equipe técnica também atende pelas redes sociais e no WhatsApp (51) 3716-9800.

● IP Fixo, o que é, e como funciona?

O IP Fixo é um endereço de internet que é entregue ao nosso cliente de forma estática, ou seja, se você contratou um IP Fixo sempre terá o mesmo IP de internet. Com ele é possível realizar configurações para acessar câmeras de DVR instaladas na casa do cliente, para o alarme, entre outros serviços ou dispositivos. Para adquirir um IP Fixo com a BrasRede nos contate por WhatsApp no telefone (51) 3716-9800 ou por ligação no 0800 644 3850. Caso você não queira ter o custo do IP Fixo, existe uma tecnologia chamada DDNS que desempenha a mesma função do IP Fixo, entre em contato com o nosso suporte técnico para entender melhor qual serviço se aplica ao seu caso.

● Os planos de internet BrasRede tem franquia?

Os planos de internet da BrasRede não possuem franquia, ou seja, você tem a velocidade contratada durante o mês todo.

● Qual diferença entre Giga e Mega?

Giga e Mega são unidades de medida utilizadas no tráfego de internet, 1 Giga é equivalente a 1024 Mega. Muitas vezes tais unidades de medida são confundidas, principalmente em planos de internet móvel, onde um plano de 1 Giga de internet móvel não significa a velocidade de transferência mas sim o quanto podemos transferir, ou seja, a franquia. Nos planos da BrasRede por exemplo, temos 100 mega de VELOCIDADE de transferência, sem limitar o quanto podemos transferir, ou baixar a velocidade após atingir tantos giga transferidos.

● Por que fibra da BrasRede?

A BrasRede trabalha com fibra óptica em uma rede de mais de 500 km de fibra, possui técnicos qualificados do projeto até a instalação do cabeamento na casa do cliente,



PERGUNTAS FREQUENTES

além de preço e qualidade justos.

- **Qual o prazo de instalação?**

Nossa empresa trabalha com diversas equipes de instalação, em média instalamos em até 3 dias úteis, mas nosso prazo máximo é de 7 dias úteis.

- **Como é a instalação de fibra?**

Ao instalar internet por fibra óptica nossa equipe de técnicos de instalação conecta o cabo da fibra em uma caixa de atendimento (a mais próxima da residência) e segue os postes de energia elétrica até chegar no poste mais próximo da casa. Neste momento nosso instalador leva o cabo até o poste da caixa de luz da residência, daí em diante é possível fazer a instalação via tubulação (se o cliente tiver tubulação subterrânea instalada) ou via aérea onde do poste da caixa de luz se puxa o cabo de fibra até o telhado fazendo a sua ancoragem. O fio precisa agora ser colocado em direção ao interior da residência no cômodo em que o cliente requisitou.

- **O que é o roteador?**

Roteador é o aparelho que envia o sinal sem fio (wireless) para os celulares, notebooks, entre outros. É importante salientar que independente do plano contratado, a distância, ou seja, o alcance total do seu sinal sem fio, não será afetado, os valores dos planos fazem menção a velocidade de transferência, se precisar que a abrangência do seu sinal seja maior leia o próximo tópico, onde devo instalar meu roteador.

- **Preciso de roteador?**

Os planos da BrasRede atualmente não contemplam no material instalado em comodato o roteador, exceto o com a maior velocidade, porém, caso o cliente não possua o equipamento, temos disponível roteador para venda que pode ser solicitado com nossa equipe comercial.

- **Onde devo instalar meu roteador?**

O roteador deve ser instalado próximo dos locais de mais uso, ou o mais central possível, para distribuir o sinal de uma maneira equilibrada para toda residência. Outro ponto importante é não deixar ele dentro dos móveis ou até escondido atrás da TV, pois seu sinal será prejudicado.



PERGUNTAS FREQUENTES

- **Posso usar um repetidor de sinal Wireless?**

Sim é possível fazer uso de repetidores de sinal wireless, porém não indicamos o uso destes pois podem causar lentidão no acesso e perdas de sinal na rede sem fio do repetidor. A solução ideal para atingir uma maior cobertura de sinal wireless na residência é interligando os roteadores por cabo de rede, onde este consegue prover uma melhor comunicação entre os roteadores responsáveis pelo sinal sem fio.

- **Como faz pra trocar a senha da Wi-Fi?**

A senha da Wi-Fi é configurada no seu roteador. Recomendamos que sempre que precise trocar a senha nos contate, pois se mudar alguma configuração indevida poderá ficar sem sinal na conexão. Outro fato importante é não passar a senha pra muitas pessoas, pois poderão conectar em sua internet e fazer uso livremente!

- **A BrasRede tem fidelidade?**

Sim temos. A fidelidade é um período de 12 meses que a empresa firma em contrato com o cliente ao solicitar a contratação, pois na instalação a empresa investe no cliente um alto valor em equipamentos, e em contrapartida requisita a permanência como cliente por 12 meses. Caso o cliente queira romper o contrato antes do término dos 12 meses, é necessário contatar nossa equipe comercial para verificar o valor da rescisão contratual.

- **Como posso testar minha velocidade de internet?**

Você pode utilizar medidores de velocidade para testar sua conexão, como exemplo o fast.com, no entanto muitos fatores podem influenciar o resultado, como velocidade disponível no servidor em que você está realizando o teste, a potência de sinal Wi-Fi, entre outros. É muito importante que ao realizarmos o teste não estejam abertos sites e ou aplicativos que usam a velocidade da conexão, como Youtube e Netflix.



PERGUNTAS FREQUENTES

TELEFONE

- **Como fazer ligações interurbanas?**

Realizar ligações interurbanas ou internacionais é muito simples:

Interurbanas: digite 0 + código da cidade + número de telefone de destino. Ex.: 05137163850.

Internacionais: digite 00 + digite o código do país + código da cidade + número de telefone de destino. Ex.: 00+598+2401XXXX (DDI + Prefixo Uruguai)

- **Preciso avisar minha operadora atual pra fazer portabilidade com a BrasRede?**

Não é necessário pedir para atual operadora a portabilidade com a BrasRede, basta ligar no 0800 644 3850 e conversar com nossos consultores!

- **Preciso cancelar meu telefone com minha operadora atual pra fazer portabilidade com a BrasRede?**

Não, você não pode cancelar o telefone com sua operadora para solicitar a portabilidade, pois só podem ser feitas portabilidades de números ativos. O cancelamento da linha, pode implicar na perda do número.

TELEVISÃO

- **A BrasRede tem canais de TV?**

Atualmente dispomos de canais de TV por fibra óptica, para ver maiores informações dos nossos canais acesse brasrede.com.br nas abas TV e COMBOS, lá você encontra todos os planos e canais disponíveis!

Como faço pra contratar BrasRede TV?

Para contratar um plano de TV da BrasRede você nem precisa sair de casa! Basta ligar para nosso 0800 644 3850 de qualquer telefone, ou pelo WhatsApp no (51) 3716-9800.



PERGUNTAS FREQUENTES FINANCEIRO E GERAIS

● Formas de pagamento da internet?

A BrasRede disponibiliza atualmente diferentes meios de pagamento para sua mensalidade, o primeiro é via boleto bancário, que é emitido e encaminhado via correios e e-mail mensalmente. Outras opções seriam o débito em conta (consultar bancos) e também via cartão de crédito. Caso você tenha dificuldade em receber os boletos em sua residência, indicamos o pagamento por débito ou cartão de crédito.

● Como faço pra imprimir meu boleto?

Você poderá consultar seu boleto acessando o SAC no site brasrede.com.br, lá basta digitar seu usuário (CPF APENAS NÚMEROS) e senha (SEU CELULAR). Contamos também com um assistente virtual BrasRede no WhatsApp é só enviar um “Olá” para o número (51) 3716-9800 e aguardar as instruções.

● Posso pagar com cartão de crédito?

Você poderá consultar seu boleto acessando o SAC no site brasrede.com.br, basta digitar seu usuário (CPF APENAS NÚMEROS) e senha (SEU CELULAR), e selecionar a opção pagamento, o sistema irá solicitar as suas informações para pagamento e pronto, ah e se você quiser, poderá marcar a opção de pagamento recorrente, que descontará automaticamente do seu cartão de crédito a mensalidade, fica bem prático né!?

● Está dando erro ao acessar o SAC o que faço?

Se está tendo dificuldades para acessar nosso SAC, você pode nos ligar no 0800 644 3850, ou chamar sua assistente virtual no WhatsApp (51) 3716-9800, dar um olá, se identificar com o CPF e depois digitar CREDENCIAIS DO SAC.

● Qual telefone da BrasRede?

Para contatar a BrasRede é fácil, você pode ligar de qualquer telefone sem custo para 0800 644 3850, e se preferir conversar pelo WhatsApp nos chame no número (51) 3716-9800.