

Deixa a
POX



te ajudar

● Agradecemos pela sua escolha em nossa Empresa

Deixa a **Pox** te levar



Manual do Cliente

Esse manual tem o objetivo de tirar suas dúvidas para navegar com mais velocidade e estabilidade.

Deixa a **Pox** te levar



**VEJA COMO É
FÁCIL FALAR COM
O NOSSO TIME.**

Poxnet
Conecta seu mundo.

Canais de Atendimento

Deixa a **Pox** te levar

 **Telefone** 15 3232.3652 | 3331.6565

 **Central do Assinante** www.pox.com.br

 **WhatsApp** 15 99790-8200 ([clique aqui](#))

 **Messenger** @Poxnet ([clique aqui](#))

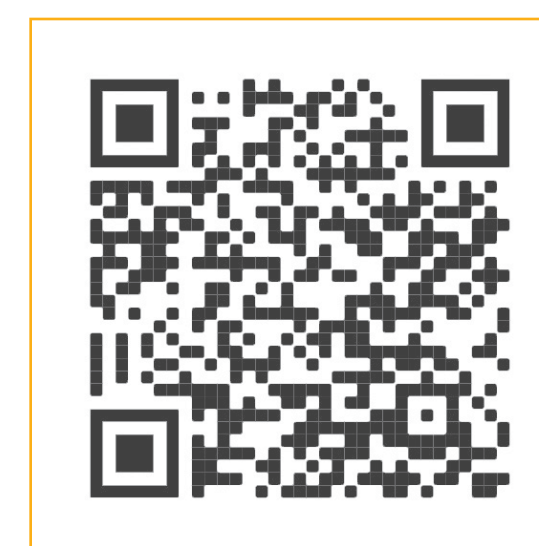
Não realizamos atendimento de Suporte Técnico via WhatsApp | Messenger | Chat, pedimos a gentileza do contato através do telefone 15 3232 3652 | 15 3331 6565 (atendimento 24 horas por dia)

 **Aplicativo** ([Android](#) ou [IOS](#)) ou utilize o QrCode

 **Email** atendimento@pox.com.br

 **Suporte Técnico**
15 3232.3652 | 3331.6565 - Opção 3

ANDROID



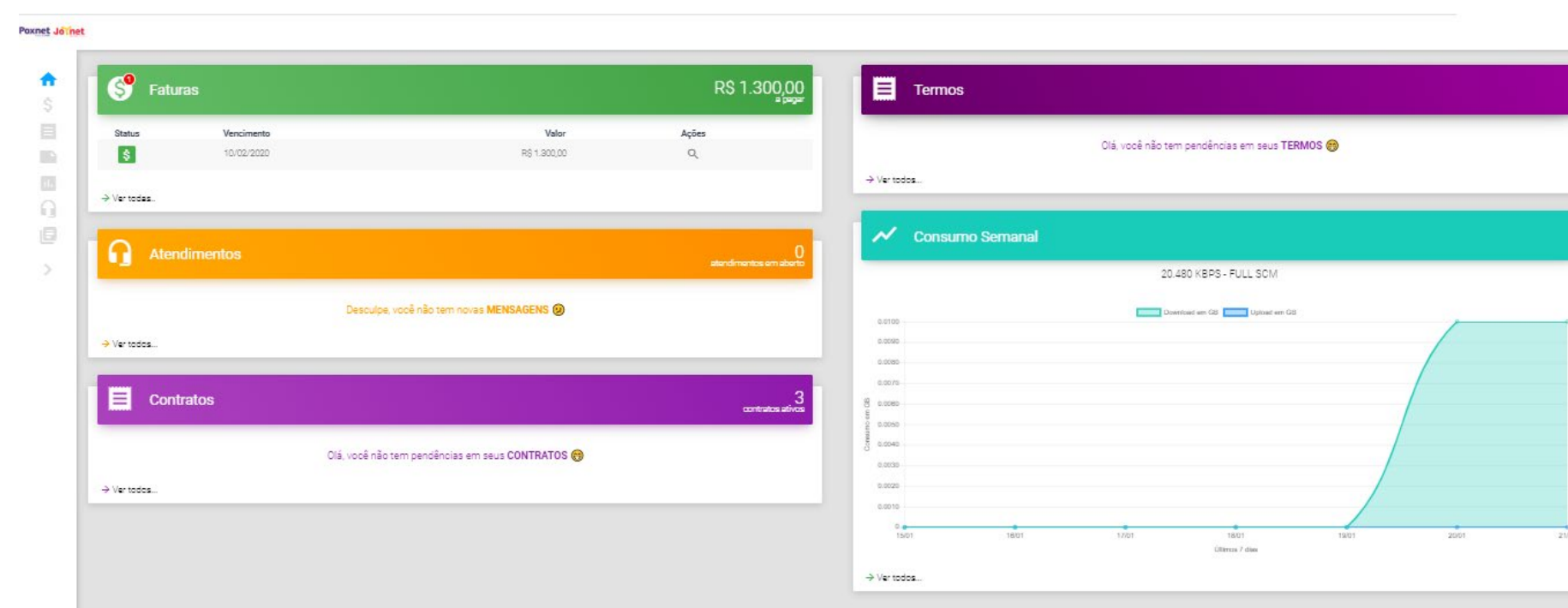
IOS



Poxnet
Conecta seu mundo.

Canais de Atendimento

Deixa a **Pox** te levar



Acesse sua Central do Assinante, para:

- 1) Consultar | Obter seus boletos (código de barras)
- 2) Efetuar o pagamento através do Cartão de Crédito
- 3) Realizar o desbloqueio confiança*
- 4) Consultar seu consumo
- 5) Registrar | Acompanhar seus Atendimentos*

*Caso seja efetuado seu bloqueio por ausência de pagamento, você poderá realizar o desbloqueio confiança: O desbloqueio possui validade (prazo) de 04 dias corridos, após esse prazo haverá um novo bloqueio, caso não tenha sido efetuado o pagamento e ocorrido o retorno bancário.

Você pode realizar essa ação na Central do Assinante | em nosso Telefone | WhatsApp | Messenger | CHAT (Através do Atendimento Eletrônico), sem a necessidade de falar com nosso time!

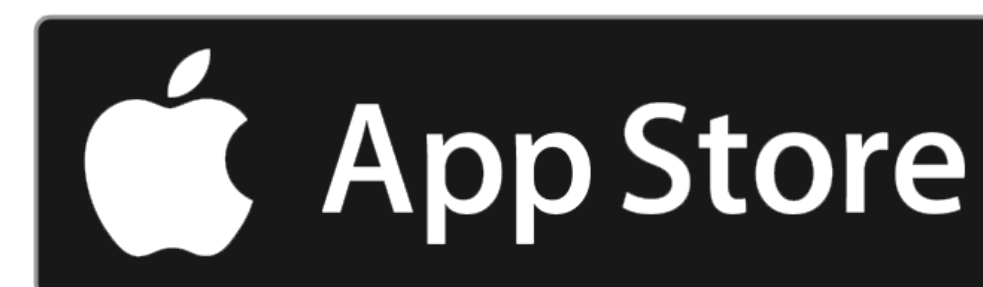
Canais de Atendimento

Deixa a **Pox** te levar

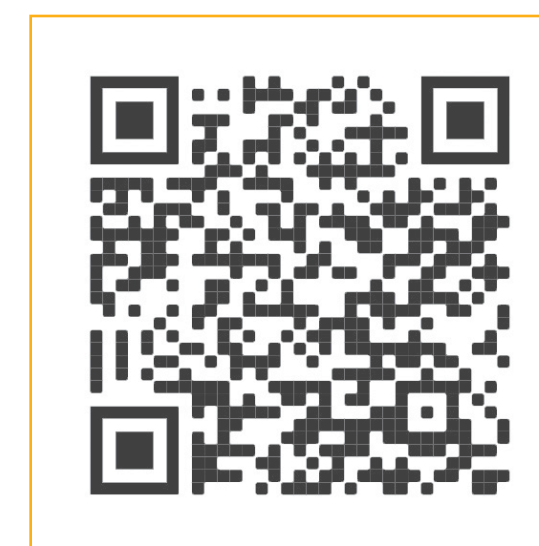


Baixe nosso Aplicativo, nele você poderá:

- 1) Consultar | Obter seus boletos (código de barras)
- 2) Efetuar o pagamento através do Cartão de Crédito
- 3) Realizar o desbloqueio confiança*
- 4) Consultar seu consumo
- 5) Registrar | Acompanhar seus Atendimentos



ANDROID



IOS



Canais de Atendimento

Deixa a **Pox** te levar



Você também tem acesso ao atendimento eletrônico, onde nossa atendente virtual Suzi irá auxiliar para:

- 1)** Consultar | Obter seus boletos (arquivo em PDF e código de barras).
- 2)** Realizar o desbloqueio.



Havendo a necessidade de atendimento humano, não se preocupe, a **Suzi** irá transferir seu atendimento.

Lembrando nosso horário de atendimento:

- segunda à quinta feira das 08h às 18h
- sextas das 08h às 17h horas
- sábados das 08h às 12h.

Fique tranquilo, caso você acesse fora desse horário, no primeiro dia útil seguinte nosso time irá retornar.

Orientação / Utilização

Teste de Velocidade

Deixa a **Pox** te levar



O suporte técnico é realizado apenas por telefone
15 3232.3652 | 3331.6565 - **Opção 3**

Através desse telefone você terá todo suporte necessário para sua conexão:

- Análise da conexão;
- Teste de velocidade;
- Alteração de nome de rede | senha;
- Abertura de Atendimentos (para análise do nosso time);

Todo teste de velocidade (Performance e Instabilidade) via suporte técnico será solicitado que seja feito diretamente através de um computador.

Você deverá conectar um computador com porta de rede RJ45 Ethernet em nosso roteador, ressaltando que outros dispositivos não poderão estar navegando na internet no momento do teste.

Orientação / Utilização

Teste de Velocidade

Deixa a **Pox** te levar



O suporte técnico é realizado apenas por telefone
15 3232.3652 | 3331.6565 - **Opção 3**

Para os Planos de 200MB e 300MB é necessário que os equipamentos (Computadores | Notebook) possuam placa GigaBit e os aparelhos moveis (Smartphone) a conexão à rede 5G

As hipervelocidades tem o principal propósito de fazer com que todos os equipamentos da casa possam navegar e usufruir da internet com qualidade, evitando, por exemplo, problemas como:

“O meu filho assiste Netflix no quarto e o Youtube fica ruim no meu celular.”

Orientação / Utilização

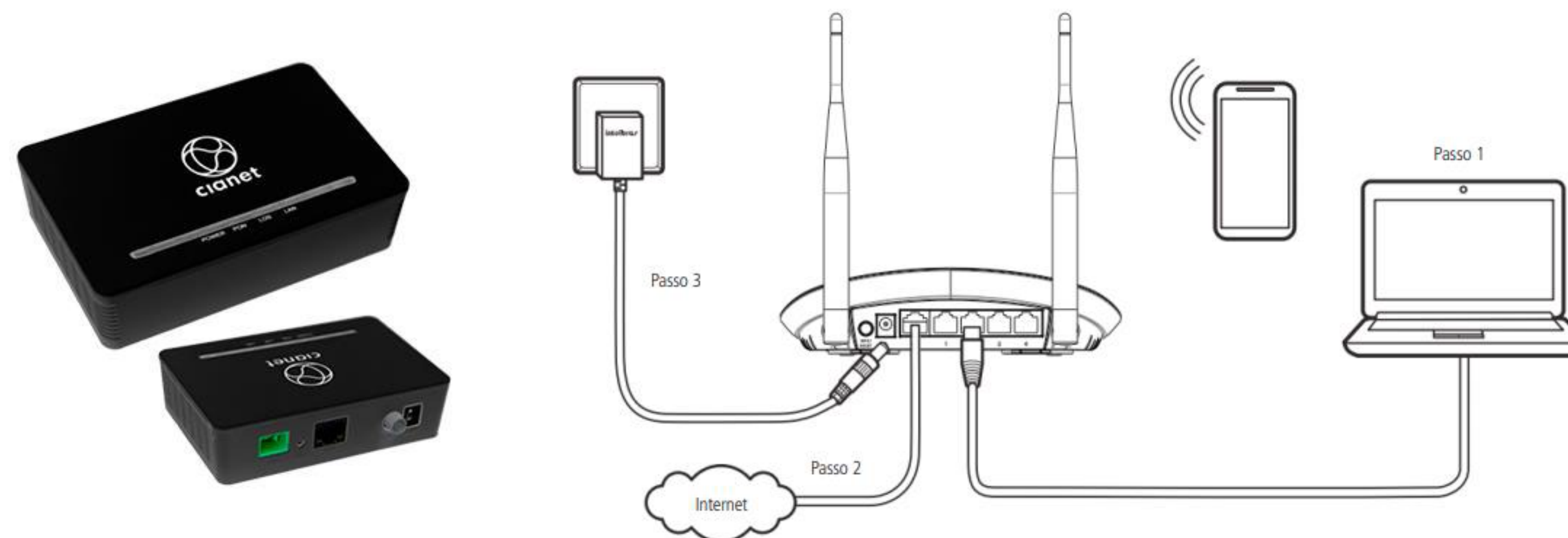
Teste de Velocidade

Plano de fibra

Deixa a **Pox** te levar



Caso não esteja conseguindo acessar a internet, confirme se todos os equipamentos (ONU | Roteador) estão ligados a uma fonte de energia:



Obs.: Caso a luz na ONU esteja vermelha, pode ser um problema físico (rompimento de fibra, por exemplo), nesse caso entre em contato conosco.

Orientação / Utilização

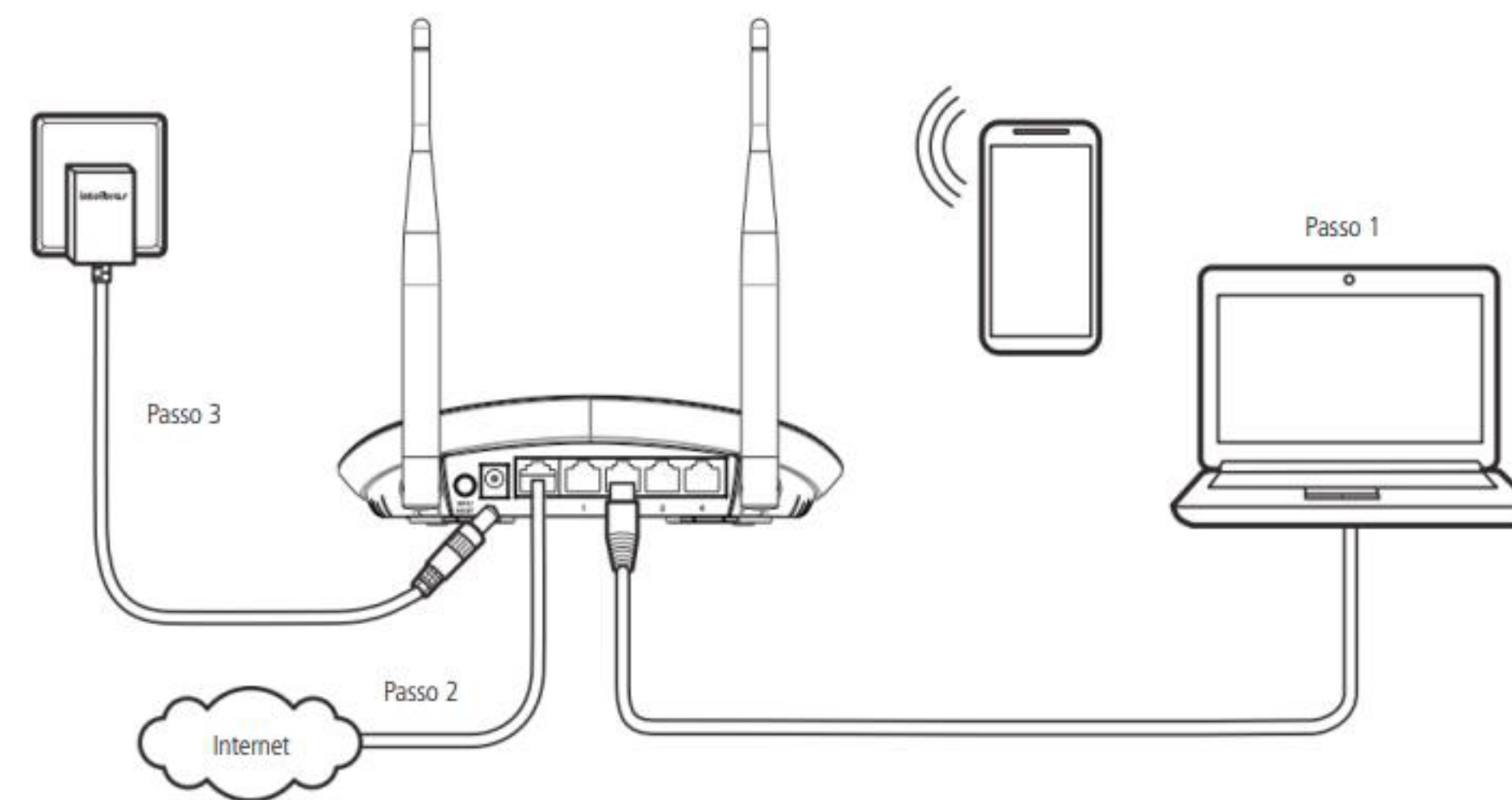
Teste de Velocidade

Plano ADSL

Deixa a **Pox** te levar



Caso não esteja conseguindo acessar a internet, confirme se todos os equipamentos (ONU | Roteador) estão ligados a uma fonte de energia:



Orientação / Utilização

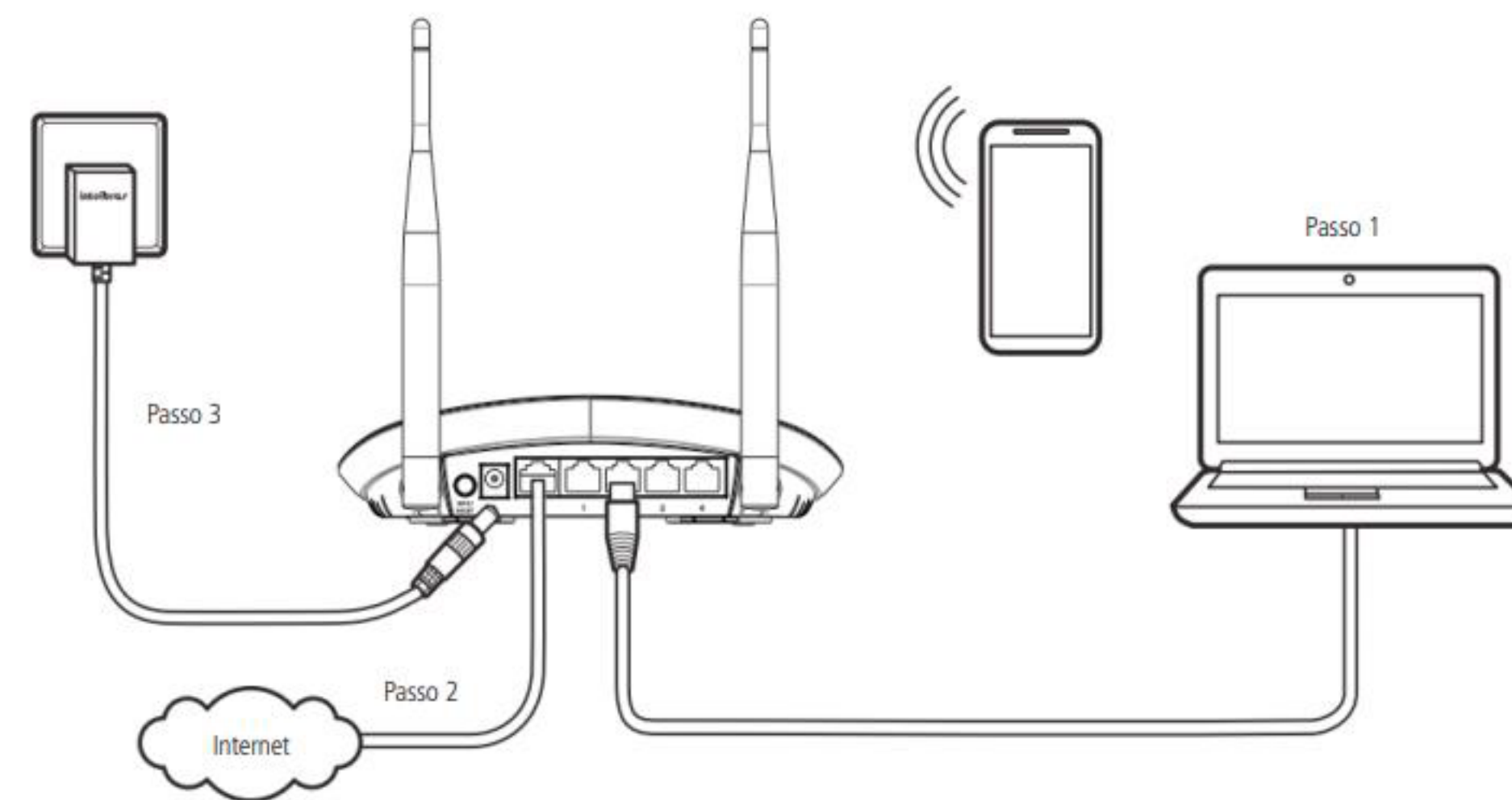
Teste de Velocidade

Plano de Rádio

Deixa a **Pox** te levar



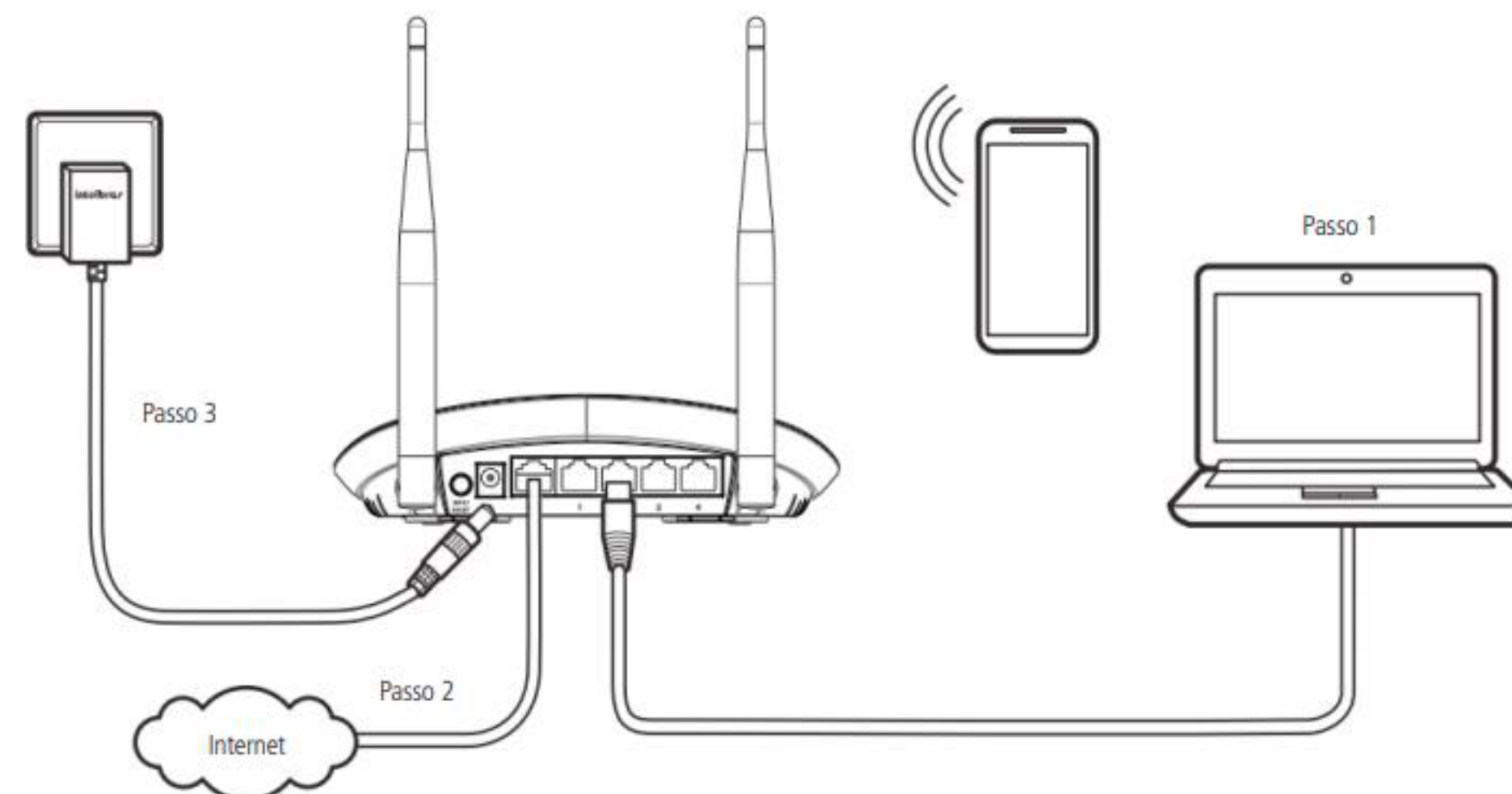
Caso não esteja conseguindo acessar a internet, confirme se todos os equipamentos (Roteador) estão ligados a uma fonte de energia:



Orientação / Utilização

Teste de Velocidade

Deixa a **Pox** te levar



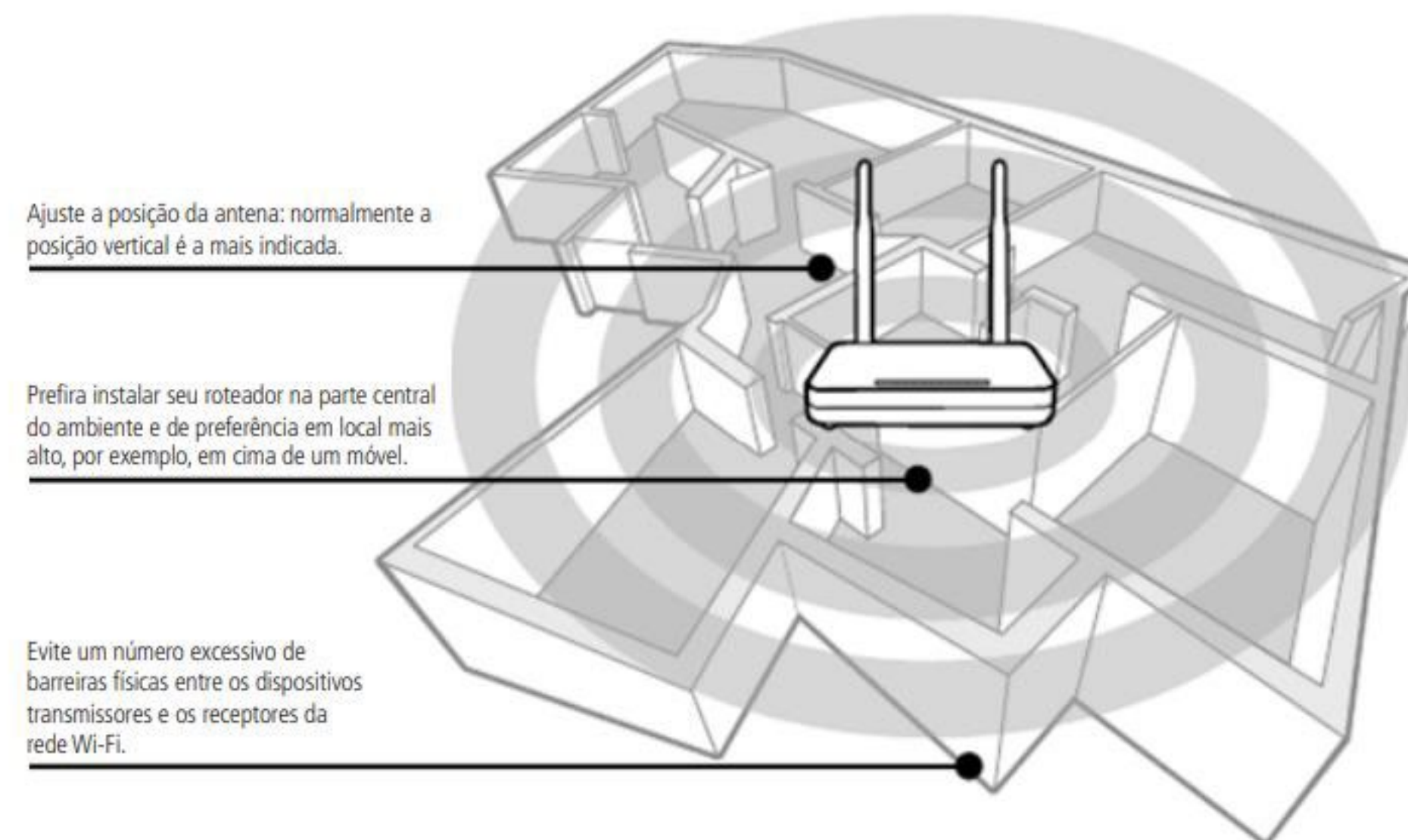
- 1) Conecte seu Computador na saída do roteador;
- 2) Confira se o cabo da internet está conectado, caso necessário desconecte, cuidadosamente e conecte novamente;
- 3) Desligue os aparelhos conectados via Wifi
- 4) Acesse o site de testes, como por <https://fast.com/pt//> ou <https://www.minhaconexao.com.br> para realização do teste.

Por que não indicamos o teste via Wifi (smartphone) | Muitos dispositivos conectados ao mesmo tempo podem impactar o teste de velocidade, apresentando resultados inferiores, por isso lembre se, de manter apenas o computador que está realizando o teste conectado a sua rede.

Orientação / Utilização

Teste de Velocidade

Deixa a **Pox** te levar



No momento da instalação, nossos técnicos optam em realizar a instalação em locais mais adequados, procure manter os equipamentos no mesmo local, havendo a necessidade de mudança, siga essas dicas.

Orientação / Utilização

Teste de Velocidade

Deixa a **Pox** te levar



DICAS DE INSTALAÇÃO DO PRODUTO



Não deixe seu roteador exposto à luz do sol ou às fontes de calor



Não coloque o roteador em locais fechados ou apertados



Não deixe seu roteador próximo do micro-ondas



Não deixe seu roteador próximo do telefone sem fio (analógico)

Mídias Sociais



#Siga-nos também no Facebook e no Instagram

Deixa a **Pox** te levar



Poxnet

Conecta seu mundo.