

# Manual do cliente



# Saiba mais da TopTech

## Missão

Conectar pessoas à internet de alta tecnologia e velocidade, com qualidade nos serviços, confiança e agilidade, gerando valor para clientes, colaboradores e comunidade.

## Visão

Dobrar o fornecimento de internet de alta tecnologia dos municípios do Litoral Norte e Sul do Rio Grande do Sul, com qualidade nos serviços, referência em gestão e resultado financeiro.

## Valores

Responsabilidade,  
Confiança,  
Transparência,  
Respeito ao cliente,  
Igualdade.

## Você sabia?

### Que você consegue acessar e assinar o contrato de casa?

1.

Com certeza! Basta acessar nosso SAC e posteriormente na aba contrato você encontrará o seu contrato de forma digital. Depois desse procedimento, é só realizar sua assinatura e tirar uma foto do contrato e documento e enviar para nosso email [comercial@toptechrs.com.br](mailto:comercial@toptechrs.com.br) para fazermos a validação. Com isso seu contrato está automaticamente validado!

2.

### Que você possui inúmeras formas de realizar o pagamento da mensalidade? Dentre elas:

Boleto;  
Cartão de crédito\*;

\*Consulte os bancos e bandeiras aceitos.



# Endereços e horários

## Mostardas

Av. Padre Simão, 535

(51) 2197-0000

**Segunda a Sexta:**

09:00 - 12:00 | 13:30 - 19:00

**Sábado:** 09:00 - 12:00

## São José do Norte

Rua: Rua General Osório, 168

(53) 3192-0000

**Segunda a Sexta:**

09:00 - 12:00 | 13:30 - 19:00

**Sábado:** 09:00 - 12:00

## Rio Grande

Av. Silva Paes, 351

(53) 3192-0000

**Segunda a Sexta:**

09:00 - 18:00

**Sábado:** 09:00 - 12:00

## Palmares do Sul

Av. Palmares, 1474

(51) 2197-0000

**Segunda a Sexta:**

08:30 - 12:00 | 13:30 - 18:00

**Sábado:** 08:30 - 12:00

## Tavares

Rua Onze de Abril, 220 SL 02

(51) 2197-0000

**Segunda a Sexta:**

08:30 - 12:00 | 13:30 - 18:00



# Bem-vindo!

A partir de agora você tem o sinal de felicidade direto da sua casa. Aproveite o provedor de internet mais rápido da região. Esperamos atender todas as suas expectativas lhe proporcionando a melhor conexão.

**Vamos te apresentar os nossos canais para comunicação e horários de atendimento.**

## Canal



(51) 99661-1681

## Setor e horário

Comercial **1**

Suporte Técnico **2**

Financeiro **3**

Agendamentos **4**

- 1** Segunda a sexta: 08:30 às 12:00 | 13:30 às 19:00  
Sábado: das 08:30 às 12:00
- 2** Segunda a sexta: 07:30 às 22:30  
Sábados, domingos e feriados: 08:30 às 12:00 | 13:30 às 19:00
- 3** Segunda a Sexta: 07:30 às 12:00 | 13:30 às 18:00  
Sábado: 08:30 às 12:00
- 4** Segunda a Sexta: 07:30 às 12:00 | 13:30 às 18:00  
Sábado: 08:30 às 12:00

# Plataformas de Autoatendimento

Além disso, você pode utilizar a nossa plataforma de autoatendimento para você acessar de onde e quando quiser:

## Nas plataformas você poderá acessar a informações como:

Contato (comercial/financeiro/técnico);

Diagnóstico (conexão/cadastro/endereço IP/financeiro/ordem de serviço/status de rede);

Pagamento (2ª via do boleto ou com cartão de crédito/faturas em aberto/histórico);

Contrato;

Consumo de internet;

Auto desbloqueio;

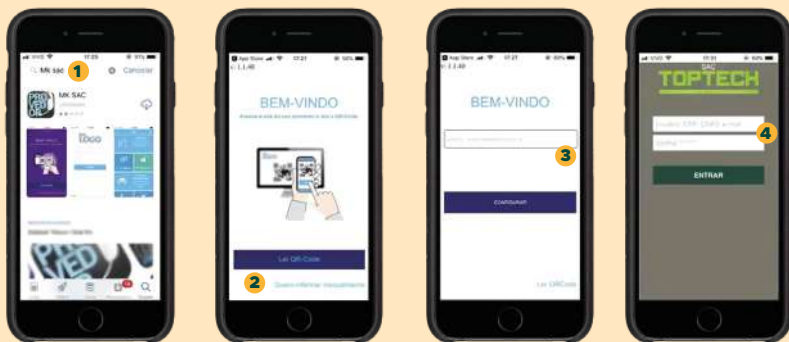
## Configurando o APP MK SAC

- 1 Entre na sua loja de aplicativos e baixe o MK SAC
- 2 Selecione a opção "quero informar manualmente".
- 3 Preencha a área do site com: [www.toptechrs.com.br](http://www.toptechrs.com.br)



## Entrando na sua conta

- 4 Seu login é o CPF (sem ponto e sem traço) e sua senha é **toptech** ou a senha que você escolheu na hora da venda.



## Localizando o acesso pelo site

- 1 Entre em [www.toptechrs.com.br](http://www.toptechrs.com.br), localize no topo direito o botão "Central do Cliente" e clique na opção "SAC TOPTECH".

## Entrando na sua conta

- 2 Seu login é o CPF (sem ponto e sem traço) e sua senha inicial é **toptech**. Ela pode ser alterada após o primeiro acesso.



# Equipamentos Disponibilizados

Para que você consiga aproveitar a experiência de navegação, nossa equipe disponibiliza, em regime de comodato, equipamentos de última geração e com o melhor da tecnologia. Conheça-os a seguir:

## Cliente Fibra

### ONU (Modem Óptico)

Responsável por captar o sinal do cabo de fibra óptica direto da sua casa ou empresa e converter o sinal de rua direto para o roteador Wi-Fi.

### Roteador

dispositivo responsável por receber o sinal do modem óptico e compartilhá-lo no interior da sua casa ou empresa, seja pelo cabo ou roteador Wi-Fi.

## Cliente Rádio

### Antena

Dispositivo externo que é responsável para captação do sinal de rádio e convertê-lo para o interior da sua casa ou empresa.

## WI-FI

A tecnologia Wi-Fi ou sem fio proporciona que os dispositivos se conectem sem utilizar cabos. Há vários padrões de redes sem fio que se diferem pelo alcance e pela velocidade de navegação.

A TopTech disponibilizada equipamentos atuais, já com o novo padrão Wi-Fi e que podem operar em duas frequências diferentes: 2.4Ghz e 5Ghz. Por isso, seus dispositivos irão detectar sempre as duas redes.

### 2.4Ghz

Dispõe de maior alcance e menor velocidade. É mais sensível a interferências externas de outros dispositivos sem fio. Essa frequência é recomendada para uso em local afastado do roteador.



### 5Ghz

Dispõe de menor alcance e maior velocidade. É menos sensível a interferência externas de outros dispositivos sem fio. Essa frequência é recomendada para uso próximo ao roteador.



**Importante:** Não são todos os aparelhos sem fio, como celular e notebook, que possuem a tecnologia 2.4Ghz e 5Ghz. Com isso é necessário ficar atento às especificações de seu dispositivo.

# Problema com a conexão

Inúmeros fatos podem afetar a qualidade da conexão da internet. Iremos listar alguns problemas que podem interferir, mas que você de casa consegue resolver.

## Internet Lenta

Você consegue perceber se a internet está lenta ao tentar carregar páginas da Web. Antes de acionar nosso suporte, é necessário realizar este procedimento:

- 1 Teste outro aplicativo no mesmo dispositivo. Em alguns casos pode ser instabilidade no fornecedor do aplicativo;
- 2 Se insistir com a internet lenta, tente o mesmo aplicativo em outro aparelho. Verifique se o aparelho não está com o armazenamento comprometido ou com bateria baixa;
- 3 Desative e ative o Wi-Fi do dispositivo;
- 4 Desligue o roteador e ONU da tomada, aguarde 10 segundos e após ligue-o novamente.

### Importante:

Não realize nenhuma ação, como pressionar botão ou remoção de cabos, pois estas ação pode vir a danificá-los. Se o problema persistir, contate o Suporte técnico;

## Sem acesso

Na operação comum os LEDs da ONU e Roteador devem ficar verdes. Verifique se algum dos equipamentos possui LED laranja ou vermelho ligado. Se a reposta for sim, siga o procedimento abaixo:

- 1 Verifique se os cabos estão todos conectados corretamente conforme a imagem;
- 2 Se todos os cabos estiverem conectados corretamente, desligue os equipamentos da tomada, aguarde 10 segundo e ligue novamente. Caso o problema persista, contate o Suporte Técnico;



## Teste de velocidade

A TopTech garante 100% da velocidade contratada no plano através das conexões do cabo de rede, já que o mesmo não sofre interferência externa. Mas isto não garante o resultado total satisfatório, se o dispositivo de teste, seja computador ou notebook, possua algum destes fatores:

- + Placa de rede fast (100Mbps): Se o seu plano for maior que 100Mb poderá haver alguma limitação devido ao modelo da placa de rede;
- + Infecção de vírus: Os computadores que não possuem proteção ficam mais propícios a ataques que consomem recursos e isso acarretará no seu desempenho. Sempre mantenha seus aparelhos protegidos;
- + Alto processamento: Alguns dispositivos quando estão com o processamento elevado (superior a 90%), podem ter seu desempenho comprometido, o que afetará na navegação. Para verificar se isso está acontecendo com o seu dispositivo basta ir no gerenciador de tarefas do seu aparelho.
- + Vários dispositivos conectados navegando ao mesmo tempo: Antes de realizar o teste certifique-se que o seu dispositivo esteja livre de qualquer uma das restrições citadas acima e após utilize sites oficiais como o:

[www.minhaconexao.com.br](http://www.minhaconexao.com.br);





# TOPTECH

sinal de felicidade

[www.toptechrs.com.br](http://www.toptechrs.com.br)

 (51) 99661-1681

## **Mostardas/RS**

Av. Padre Simão, 535  
(51) 2197-0000

## **Palmares do Sul/RS**

Av. Palmares do Sul, 1474  
(51) 2197-0000

## **São José do Norte/RS**

Rua General Osório, 168  
(53) 3192-0000

## **Rio Grande/RS**

Av. Silva Paes, 351  
(53) 3192-0000