



MANUAL DO CLIENTE



SUMÁRIO



INTRODUÇÃO	02
QUEM SOMOS	03
ZAP CENTRAL	04
PAGAMENTO DE BOLETOS	05
NOSSOS BENEFÍCIOS	06
PROBLEMAS COM A CONEXÃO	08
TESTE DE VELOCIDADE	09
NOSSOS PLANOS	10

INTRODUÇÃO



Olá, bem-vindo (a) à **ZAP FIBRA!**

Agora você faz parte da **família Zap!** É uma **honra** ter você como cliente.

Eu sou o **Dino Zap** e fiz um **passo a passo** para te auxiliar em qualquer situação. **Vamos lá?**



Para **se conectar com a gente é fácil**, conheça nossos **canais de atendimento**, através deles você terá um **suporte rápido e humanizado**:



0800 000 0118



(35) 3606.0201



zapfibra.com.br

Quem tem **ZAP** tem tudo!

QUEM SOMOS



A **Zap Fibra** é um **provedor de internet** que atua no mercado **há mais de 25 anos** e atende mais de **10 cidades do sul de Minas Gerais**, levando a **melhor internet** onde quer que você esteja.

Acreditamos que **conexão vai além de internet**, conectamos pessoas e experiências. E **nossa principal missão é garantir a sua satisfação**.

Por isso, temos um objetivo bem definido: **a excelência na prestação de serviços aos nossos clientes**.



Nossos diferenciais:

- 100% Fibra Óptica
- Instalação Gratuita
- Suporte técnico a jato
- Atendimento humanizado
- Franquia de dados ilimitada
- Empresa que se preocupa e pratica o social
- Zap 4G para a zona rural

No Campo e na cidade, você pode contar com a Zap!



ZAP CENTRAL

BL
Zap

INTERNET
FIBRA
ÓPTICA

CONHEÇA A ZAP CENTRAL (CENTRAL DO ASSINANTE) E FACILITE A SUA ROTINA:

Por aqui **você tem acesso a 2º via de boletos, acompanhamento de ordem de serviço, cópias de contratos, voto de confiança e muito mais:**

- Acesse: **zapfibra.com.br** > clique em área do assinante > primeiro acesso: é só **inserir seu CPF e preencher os dados solicitados.**

Link direto: **zapcentral.com.br**

- Em nosso **site** você também encontra o **link para emissão de 2º via de boletos.**

Link direto: **zapboleto.com.br**

COMO PAGAR SEU BOLETO ZAP?

Pagar o seu boleto é muito fácil, veja:

- Pague **antes do vencimento** em qualquer **banco** ou **casa lotérica**;
- E também **pelo aplicativo do seu banco**, através do **DDA** (consulte seu banco para maiores informações).

Simples, fácil e ágil!



NOSSOS BENEFÍCIOS



Disponibilizamos equipamento de alta tecnologia para garantir que a melhor conexão chegue para você.



Fibra Óptica

O **Modem Óptico** (também conhecido como ONU) é responsável por fazer a conexão da fibra óptica da **Zap** até a sua residência ou empresa, **convertendo o sinal de luz emitido em dados para o seu roteador WI-FI**.

NOSSOS BENEFÍCIOS



Wi-Fi

O **Wireless Fidelity**, mais conhecido como **Wi-Fi**, é uma **rede sem fios**, responsável pela **distribuição de internet**. Aconselhamos sempre usar um roteador com **portas gigabit** e **wireless AC**, para ter melhor experiência em velocidades acima de **100MB**

2.4GHz: maior alcance e menor velocidade. O sinal chega até longe, porém é mais sensível a interferências externas. **Recomendado para uso em locais mais afastados do roteador.**



5GHz: maior velocidade e menor alcance. Transmite mais dados por segundo e é livre de interferências. **Recomendado para uso em locais próximo ao roteador.**



***Verifique as especificações do seu aparelho para ver em qual frequência ele se encaixa.**

PROBLEMAS COM A CONEXÃO

BL
Zap

INTERNET
FIBRA
ÓPTICA

PROBLEMAS COM A CONEXÃO:

- **Verifique se todos os equipamentos estão ligados** (verifique as luzes da ONU e roteador);
- **Certifique-se** se todos os **cabos estão conectados**;
- **Conexão instável ou lentidão**: algumas vezes o problema pode estar no aplicativo que você está usando, confira se não está com muitos sites abertos, armazenamento comprometido ou pouca bateria;
- **Desligue e ligue o Wi-Fi** do seu dispositivo;
- **Se persistir**: desligue os equipamentos da tomada, aguarde alguns minutos e ligue novamente;
- **Verifique** se o pagamento da sua fatura está em dia;
- **Nunca pressione** o botão reset atrás do seu roteador;
- **Nunca remova** o cabo de rede da entrada da porta do roteador;
- **Reinicie** seu computador ou celular.

Se o problema persistir ligue para o nosso suporte:



0800 000 0118



(35) 3606-0201

APESAR DE GARANTIRMOS A VELOCIDADE DO PLANO CONTRATADO, VÁRIOS FATORES PODEM INTERFERIR NO SEU TESTE:

- **Placa de rede fast (100mb):** caso seu plano seja cima de 100 mb haverá limitação devido ao modelo da placa de rede;
- **Infecção de vírus:** se o seu computador estiver com vírus, haverá recursos sendo consumidos, afetando o desempenho;
- **Alto processamento:** muitos dispositivos conectados ao mesmo tempo e se o seu dispositivo estiver com processamento elevado, superior a 90%, o desempenho será comprometido.

Certifique sobre essas restrições e faça seu teste em:

speedtest.net/pt



É isso pessoal,
se precisar de nós,
estão aqui os
nossos contatos!

**INDIQUE E GANHE
DESCONTO NA
MENSALIDADE**



0800 000 0118



(35) 3606.0201



zapfibra.com.br

