



# MANUAL DO **CLIENTE**



# SUMÁRIO

INTRODUÇÃO _____	02
QUEM SOMOS _____	03
APP ZAPI INTERNET _____	04
ZAPI CENTRAL _____	05
NOSSOS BENEFÍCIOS _____	06
PROBLEMAS COM A CONEXÃO _____	08
TESTE DE VELOCIDADE _____	09



# **OLÁ, BEM-VINDO(A) À ZAPI INTERNET!**

**AGORA VOCÊ FAZ PARTE DA FAMÍLIA ZAPI!  
É UMA HONRA TER VOCÊ COMO CLIENTE.**

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**



**zapinternet.ai**

### MISSÃO

Oferecer uma conexão rápida, simples, estável e segura que gere experiências marcantes com excelência no atendimento e serviços prestados.

### VISÃO

Ser uma marca desejada e com pessoas satisfeitas por usar nossa conexão.

### VALORES

**Pessoas:** Cuidar, acreditar no potencial e na capacidade de realização das pessoas;

**Inovação:** Entregar soluções inovadoras através da nossa missão;

**Cooperação:** Desenvolver espírito de equipe;

**Compreensão:** Entender e atender nossos clientes de forma eficaz;

**Comprometimento:** Responsabilizar-se por fornecer a melhor conexão;

**Trabalho:** Desenvolver com excelência, simplificar processos e ter gestão plena;

**Perseverança:** Sempre focar em nossa missão, com dedicação e constância;

**Crescimento:** Propiciar crescimento para a empresa e a sociedade.

Você já conhece nosso app **Zapi Internet?**

Então baixe agora e tenha facilidade e praticidade na palma da sua mão.

**App Store (iOs)**    **Play Store (Android)**



**Aponte a câmera do seu celular  
ou clique no QR Code e seja  
redirecionado.**

### **ATRAVÉS DELE VOCÊ TEM ACESSO:**

- Produtos;
- Contratos;
- Faturas;
- Pagamentos (boleto e pix);
- Desbloqueio de acesso;
- Ativação de serviços (Exemplo: Deezer);
- Suporte Instantâneo (WhatsApp);
- Visualização de ordens de serviço;
- Dicas úteis;
- Medidor de velocidade;
- Notificação Push (Aviso de falhas, vencimento de faturas, promoções, etc.).

## **CONHEÇA A ZAPI CENTRAL (CENTRAL DO ASSINANTE) E FACILITE A SUA ROTINA:**

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

Acesse: **zapinternet.ai > clique em central 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 2ª via de boletos.**

Link direto:

**zapboleto.com.br**

## **DISPONIBILIZAMOS EQUIPAMENTOS 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 **Zapi** até a sua residência ou empresa, **convertendo o sinal de luz emitido em dados para o seu roteador Wi-Fi.**

### 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 próximos ao roteador.**

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



## **PROBLEMAS COM A CONEXÃO**

- **Verifique se todos os equipamentos estão ligados** (verifique os leds 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**

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

**Placa de rede fast (100MB):** caso seu plano seja acima de 100MB haverá limitação devido ao modelo da placa de rede.

**Infecção de vírus:** se o 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](https://speedtest.net/pt)**

**INDIQUE E GANHE  
DESCONTO NA  
MENSALIDADE**



**0800 000 0118**



**zapinternet.ai**

