

Saimaan Kuitu Oy:n valokuituverkon vikailmoitusprosessi

- Asiakkaan vastuulla olevat asiat vian etsimisessä -

1. Ota aina ukonilmalla kuitupäätelaitteen ja Watson IPTV-boxin sähköjohto irti. Myös televisio ja muut laitteet kannattaa irrottaa sähköverkosta.
2. Jos internetyhteystesi ei toimi, niin sammuta hetkeksi virta kuitupäätelaitteesta ja tietokoneesta. Käynnistä laitteet uudestaan. Laita ensin sähköt päälle kuitupäätelaitteeseen ja odota muutama minuutti. Tämän jälkeen käynnistä tietokone.
3. Jos vika koskee vain TV kuvaa, niin sammuta hetkeksi virta Watson IPTV - digiboxista ja televisiosta sekä käynnistä laitteet uudestaan.
4. Jos et saa internet yhteyttä tai TV kuvaa toimimaan, niin testaa internet yhteys vielä laittamalla pöytä- tai kannettavasta tietokoneesta valokuituliittymäsi asennuksen yhteydessä toimitettu viiden metrin vikailmoitus liitäntäkaapeli kuitupäätelaitteen internet RJ45 liitäntäporttiin.
5. Mikäli tietoliikenneyhteys ei vielä kukaan palaudu, niin Inteno-kuitupäätelaitteelle pitää tehdä tehdasresetointi. Paina päätelaitteen takana olevaa resetointipainiketta n. 10 sekunnin ajan. Resetointi-painike on virtakytkimen vieressä oleva pieni reikä, jossa lukee reset.
6. Jos internet yhteys toimii, niin vika on kiinteistösi tietoliikennesisäverkossa. Sisäverkon vikatapauksessa saat apua Saimaan Kuitu Oy:n yhteistyökumppani yrityksiltä. Katso www.saimaankuitu.fi sivut.
5. Jos edellä mainittujen itse tehtävien testien jälkeenkään et saa internet yhteyttä toimimaan, niin tee vikailmoitus Blue Lake Communications Oy:n (BLC) numeroon:

(015) 577 5350
(24 h/vrk)



tai sähköpostiin hairioilmoitukset@bhc.fi

Huom! Pidä tietokoneesi kytkettynä kuitupäätelaitteeseen viiden metrin pituisella vikakaapelilla koko vikailmoituspuhelun ajan.

Varaudu ilmoittamaan BLC:n vikapalveluun oman liittymäsi asennusosoite, asiakasnimi ja palvelutieto, joka on Saimaan Kuitu Oy. Kerro asiakaspalvelijalle miten häiriö ilmenee.

Jos BLC:n vikapalvelu toteaa vian jäävän kuitupäätelaitteeseen tai Watson IPTV-boxiin, niin saat uuden laitteen takuuaikana (1v.) ilman veloitusta ja takuujan jälkeen Saimaan Kuitu Oy:n voimassa olevan hinnaston mukaisesti toimipisteistä Taipalsaarella ja Savitaipaleella. Mikäli et saa itse asennettua kuitupäätelaitetta tai Watson IPTV-boxia, saat lisätietoja maksullisesta asennusavusta Saimaan Kuitu Oy:n toimihenkilöiltä ja nettisivuilta osoitteesta www.saimaankuitu.fi.



**Blue Lake Communications Oy (BLC)
vastaa Saimaan Kuitu Oy:n asiakaspalvelusta ja
palveluiden kuukausilaskutuksesta**

BLC asiakaspalvelu

BLC:n asiakaspalvelussa hoidat kätevästi kaikki Saimaan Kuitu Oy:n valokuituliittymien palveluiden muutokset ja lisätilaukset.

**BLC asiakaspalvelu palvelee puhelimitse
ma - pe klo 9-16 numerossa:**



tai

sähköpostilla asiakaspalvelu@blc.fi

BLC laskutus asiakaspalvelu

BLC:n laskutuksen asiakaspalvelussa hoidat kätevästi kaikki Saimaan Kuitu Oy:n valokuituliittymien palveluiden kuukausilaskutukseen liittyvät asiat.

**BLC laskutus asiakaspalvelu palvelee puhelimitse
ma - pe klo 9-16 numerossa:**



tai

sähköpostilla laskutus@blc.fi

