

**Sinta a diferença de
ser cliente Powerline**



**Manual do
Usuário**

Índice

Contatos	4
Contratação.....	4
Pagamento.....	5
Débito em Conta.....	5
Dicas da Powerline:	
Login e senha de acesso.....	6
Cuidados com o e-mail.....	6
Backup de e-mails.....	6
Como proteger crianças contra pornografia na internet.....	7
Segurança.....	7
Testes de performance do sistema.....	7
Outros Produtos:	
Powerphone (Voip).....	8
Domínios.....	8
Acesso rádio individual.....	8
Acesso condomínio.....	9
Glossário:	
O que é Pishing ou Scam?.....	9
O que é Spam?.....	9
O que é Firewal?.....	9
O que é Backup?.....	10
O que é Rede Social?.....	10
Política de e-mail	10
Campanha Powerline sem Papel	11

Prezado(a) Usuário(a),

Atuando desde 1996, a **Powerline Internet** é um provedor de acesso, nascido em Juiz de Fora - MG, que se consolidou oferecendo segurança, qualidade e alta tecnologia no trânsito de dados durante as 24 horas do dia. Possui diferentes planos visando adequação a necessidade real do cliente e não abre mão de preços competitivos e da qualidade do serviço.

Prestamos serviços em **Juiz de Fora** agora com a nova filial em Benfica e nos demais municípios abaixo:

- **Bicas**
- **Guará**
- **Lima Duarte**
- **Mar de Espanha**
- **Matias Barbosa**
- **Olaria**
- **Simão Pereira**

Entre os serviços oferecidos, destacam-se:

- VoIP - Voz sobre IP.
- Banda larga através de Rádio e Fibra Óptica.
- Links personalizados para acesso corporativo, com o load balance, entre outros.
- Consultoria de tecnologia da informação para solucionar as necessidades de transmissão de dados através da internet.
- Registro de domínios pessoais e institucionais.

Entre os planos de acesso elaborados para atender as diferentes demandas de Clientes, destaca-se o plano Condomínio: acesso em banda larga oferecendo em sua residência, ou comércio qualidade e velocidade de conexão com o melhor custo x benefício do mercado.

A **Powerline Internet** é uma empresa comprometida com o cliente e por esta razão, está constantemente evoluindo em infra-estrutura, equipamentos e talentos.

É com satisfação que a **Powerline Internet** saúda seu ingresso como nosso assinante. Desde já é possível contar com uma equipe preocupada em atender com rapidez e eficiência sempre que necessário. Este manual contém algumas informações importantes sobre nosso funcionamento e pode ser útil para esclarecer suas dúvidas.

Para seu conforto e segurança disponibilizamos a Central do Assinante com acesso através do site da **Powerline Internet**, através de seu login e senha. Lá é possível realizar qualquer alteração de dados cadastrais, mudança de plano de acesso, impressão de segunda via de boleto bancário, dicas do suporte, configurações de domínios e outros. Você também encontra dicas especiais elaboradas por nossa equipe de suporte.

Se você deseja:	Contato:
Informações de novos planos e serviços	comercial@powerline.com.br 2102-1000 / 2102-1030 / 2102-1040
Esclarecimentos de dúvidas ou problemas técnicos	suporte@powerline.com.br 2102-1010 / 0800-7228909
Consultas administrativas ou referências a seus pagamentos	faturamento@powerline.com.br 2102-1001

Contratação

Nosso Contrato de Prestação de Serviços de Conexão à Rede Internet, protocolado sob o número de ordem 138634, registrado no livro C28 sob o número 130298, no 4o. Ofício de Notas de Juiz de Fora - MG, fica disponível para consulta e impressão no endereço: <http://www.powerline.com.br/contrato> e a aceitação dos termos ocorre ao assinar o ANEXO I que você preencheu no ato da instalação ou recebeu pelo correio para devolução após preenchimento e assinatura.

Caso a Ficha Cadastral (ANEXO I) não tenha sido entregue no ato da instalação, favor entregá-lo no nosso escritório juntamente com as cópias do documento de Identidade e CPF no prazo máximo 10 dias, evitando assim o bloqueio do acesso pela falta de contrato e documentos.

Não deixe de informar um e-mail alternativo no seu cadastro. É também através dele que enviaremos comunicados de promoções, geração de boletos e outras informações da **Powerline Internet**.

Pagamento

Sobre nosso sistema de faturamento é importante ressaltar que a primeira cobrança será realizada após 30 dias da instalação. Nos boletos é possível encontrar informações sobre o período de referência cobrado.

A segunda via dos boletos de pagamento está disponível no site da Powerline Internet, na Central do Assinante (<http://www.powerline.com.br/assinantes>).

O pagamento com cartões de Débito e Crédito só poderão ser feitos mediante a presença do titular do cartão e com os documentos de identidade.

OBS.: O pagamento de mensalidades não pode ser feito com cartões de crédito. Para pagamento de instalação e crédito VoIP pré pago serão aceitos cartões de crédito e débito.

Débito em conta:

A **Powerline Internet** disponibiliza o pagamento através do débito em conta, ressalta que o atual convênio restringe-se a clientes com conta no Banco do Brasil. Para seu cadastramento utilize o formulário adequado na Central do Assinante. Imprima o documento gerado em duas vias e entregue ambas assinadas em um dos nossos escritórios:

Juiz de Fora Matriz Benfica Filial	Av. Rio Branco, 2337 sala 409 - Centro (Ed. São Lucas) Tel.: (32) 2102-1000 Rua Marília, 510 sala 206 (Shopping Benfica) Tel.: (32) 2102-1040
Bicas	Praça Coronel Souza, 72 loja12 - Centro (Centro Comercial José Maria Veiga) Telefone: Administrativo (32) 3271-1975
Lima Duarte e Olaria	Praça JK, 58 loja 08 - Centro Telefone: Administrativo (32) 3281-2887
Mar de Espanha	Rua Henrique Tonetti, 480 - Jardim Guanabara Telefone: (32) 3276-3388
Matias Barbosa	Rua Cardoso Saraiva, 343/101 - Centro Telefone: (32) 3273-3680

Entendendo que a internet seja um meio de comunicação global e altamente inserida em nosso dia-a-dia, recomendamos que seu uso ocorra com responsabilidade para desfrutar dos benefícios com o mínimo de experiências indesejáveis ou desagradáveis.

Dicas da Powerline



1-Login e senha de acesso:

O login (ou username) é sua identificação junto à Powerline. É através dele que os atendimentos de suporte ou administrativos são registrados. Ele é muito importante para identificarmos o seu tipo de acesso e podermos executar qualquer auxílio ou procedimento técnico.

A senha é a forma de validar sua identificação. É pessoal e intransferível. Para sua segurança e evitar o uso indevido, aconselhamos não informar a pessoas não autorizadas.

Comunicado Importante: A Powerline Internet não envia mensagem solicitando a confirmação de senha do e-mail. Qualquer tipo de mensagem solicitando confirmação de login ou senha da Powerline deve ser ignorada. Em caso de dúvida entre em contato com o Suporte Técnico.



2) Cuidados com o e-mail:

Apesar de vários sistemas de proteção às caixas postais, a grande parte dos vírus ou trojans são disseminados pelo e-mail por isto todo cuidado é pouco. Evite abrir e-mail de estranhos.

Evite clicar em links diretos na mensagem. Verifique a veracidade da informação entrando em contato diretamente com a empresa através de e-mail ou telefone.

Nossa recomendação é que a utilização do e-mail seja sempre realizada por um software específico em seu computador (por exemplo: outlook, thunderbird, windows mail). O webmail é uma forma auxiliar de acesso às mensagens para momentos em que o usuário estiver em trânsito.



3) Backup de e-mails:

Recomendamos que os arquivos de e-mails mais importantes sejam salvos numa pasta no computador (disco rígido) ou em um CD de dados.



4) Como proteger crianças contra pornografia na internet:

Uma preocupação de todos que possuem filhos pequenos ou adolescentes é como privá-los de pornografia ou de contato com pessoas mal intencionadas. Recomendamos a todos os pais uma leitura no site <http://www.censura.com.br> que hospeda a Campanha Nacional de Combate à Pedofilia na internet.



5) Segurança

Para garantir melhor segurança em seu computador, sempre que for necessário reconfigurar ou formatar o micro (reinstalar o Sistema Operacional), entre em contato com o nosso Suporte Técnico para receber orientações de configuração de acesso à internet

Em casos de utilização de mais de um computador na residência ou empresa, recomendamos o uso de roteadores, nunca de programas de compartilhamento.



6) Testes de performance do sistema:

Disponibilizamos alguns testes que podem ser úteis quando for detectada lentidão ou queda no sistema de acesso à internet. O departamento de suporte o orientará de acordo com a necessidade, no entanto, alguns procedimentos básicos podem ser executados para eventual conferência. Estes testes tem a finalidade de mostrar o desempenho do acesso e indicar uma possível falha:

No Prompt de Comando (MS-DOS): ping 187.16.176.5 -n 20

No Prompt de Comando (MS-DOS): tracert www.google.com.br

- Teste de velocidade no site da Powerline

- Teste de download, ver a taxa de transferência do arquivo: ftp://ftp.embratel.net.br/pub/tst/load2.tst

- <http://www.powerline.com.br/teste.rar>

Obs: Os testes somente são válidos quando realizados sem nenhuma outra conexão ativa no computador. Devem ser desativados programas que usam internet como por exemplo: *e-mule, kazaa, DAP, Skype, Outlook, Thunderbird, Torrent, Limewire, etc...

Outros Produtos:

Apresentamos outros produtos ou soluções em que podemos lhe atender.

Powerphone (Voip):

A **Powerline Internet** iniciou em 2008 suas atividades como operadora Voip. Também conhecido como Voz sobre IP, telefonia IP, telefonia Internet, telefonia em banda larga e voz sobre banda larga é o roteamento de conversação humana usando a Internet para a transmissão de voz. Esta tecnologia possibilita a realização de ligações telefônicas de longa distância com baixo custo, tanto para empresas quanto para residências.

Domínios

Outro grande produto que a **Powerline Internet** oferece no mercado é a hospedagem de sites com registro de domínios.

Ressaltamos que nossos clientes de acesso (em qualquer modalidade) possuem espaço inicial de 10 Mb gratuito para hospedagem de arquivos, mas existe também a opção de contratação do serviço de hospedagem isoladamente.

O registro de domínio deve ser realizado para que você passe a utilizar seu próprio nome nos endereços de página e de e-mail, exemplo: **www.suaempresa.com.br** e **contato@suaempresa.com.br**.

Para registrar um domínio é necessário um servidor DNS preparado para responder pelos endereços. Este serviço é cobrado adicionalmente a seu plano de acesso ou hospedagem. Para registrar um domínio é necessário que exista a disponibilidade do nome desejado. É possível registrar domínios para Pessoa Física ou Jurídica. Existe também a possibilidade de registro de domínios internacionais.

Acesso rádio individual:

A **Powerline Internet** é homologada e regularizada junto a Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) para oferecer acesso à Internet via rádio que consiste no uso da tecnologia de transmissão de dados por meio de ondas de rádio fixadas em frequências específicas. Um produto competitivo e de qualidade para utilização dos recursos de banda larga.

Acesso condomínio:

Desde 2001, a **Powerline Internet** oferece planos de acesso coletivos em prédios residenciais e comerciais. Sempre buscando atender as necessidades dos condomínios com alta velocidade e preço.

Vale ressaltar que nenhum dos planos condomínio possui limitação de tráfego mensal. A **Powerline Internet** não exige fidelização visando a liberdade escolha dos seus clientes.

Glossário (Fonte: Wikipédia):

O que é Phishing ou Scam:

Phishing é um tipo de fraude eletrônica projetada para roubar informações particulares que sejam valiosas para cometer um roubo ou fraude posteriormente. O golpe de phishing (também conhecido como phishing scam, ou apenas scam) é realizado por uma pessoa mal-intencionada através da criação de um website falso e/ou do envio de uma mensagem eletrônica falsa, geralmente um e-mail ou recado através de scrapbooks como no Orkut, entre outros exemplos. Utilizando de pretextos falsos, tenta enganar o receptor da mensagem e induzi-lo a fornecer informações sensíveis (números de cartões de crédito, senhas, dados de contas bancárias, entre outras). Uma variante mais atual é o Pharming. Nele, o usuário é induzido a baixar e executar arquivos que permitam o roubo futuro de informações ou o acesso não autorizado ao sistema da vítima, podendo até mesmo redirecionar a página da instituição (financeira ou não) para os sites falsificados.

O que é Spam?

Spam é uma mensagem eletrônica não-solicitada enviada em massa.

O que é Spyware?

Consiste num programa automático de computador que recolhe informações sobre o usuário, sobre os seus costumes na internet e transmite essa informação a uma entidade externa na internet, sem o seu conhecimento nem o seu consentimento.

O que é Firewall?

É o nome dado ao dispositivo de uma rede de computadores que tem por objetivo aplicar uma política de segurança a um determinado ponto de controle da rede. Sua função consiste em regular o tráfego de dados entre redes distintas e impedir a transmissão e/ou recepção de acessos nocivos ou não autorizados de uma rede para outra.

O que é Backup?

Backup refere-se à cópia de dados de um "dispositivo" para o outro com o objetivo de posteriormente recuperá-los, caso haja necessidade ou algum problema com os dados originais.

O que é uma Rede Social?

Rede Social é uma estrutura social composta por pessoas ou organizações, conectadas por um ou vários tipos de relações, que partilham valores e objetivos comuns.

Redes sociais online, tais como **facebook, orkut, myspace, twitter, tumblr, instagram, linkedin** são um serviço online, plataforma ou site que foca em construir e refletir redes sociais ou relações sociais entre pessoas, que compartilham interesses e/ou atividades.

A **Powerline Internet** está presente na rede social Twitter. Siga-nos:

<http://www.twitter.com/powerlinebrasil>

Política de email:

Política de envio de e-mails - Powerline Internet

Visando manter um alto nível de qualidade nos serviços oferecidos, a **Powerline Internet** apresenta soluções para cada necessidade de seus clientes.

O serviço de e-mail é considerado essencial pela característica de ser o principal meio de comunicação no contexto atual.

Com o objetivo de evitar o atraso na fila de entrega, mantendo sempre um bom fluxo e garantindo a entrega de mensagens, são utilizadas métricas para controle:

- **Número máximo de destinatários por mensagem: 50**
- **Tamanho máximo de anexo por mensagem: 10 MB**
- **Limite de envio de e-mails por hora: 50**

Atingindo o limite estabelecido, o cliente tem seu SMTP bloqueado, e no prazo de 1 hora é liberado automaticamente, apto a enviar e-mails seguindo nossa política.

A **Powerline Internet** se reserva o direito de bloquear os serviços de e-mail a qualquer instante em que forem constatadas práticas ilícitas e/ou abusivas dos recursos oferecidos.

Campanha "Powerline sem Papel"

Convidamos nossos clientes a optar pela fatura digital. E, assim, juntar-se a nós no esforço para evitar o desperdício de recursos usados na produção do papel e de impressão.

Ao fazer a adesão do projeto ecologicamente correto você concorre todo mês, a partir de novembro/2013, a vários prêmios.

Vamos fazer nossa parte para garantir o futuro das próximas gerações.



Sustentabilidade é compromisso da Powerline Internet

Consulte a condição de adesão

www.powerline.com.br

2102-1000



Powerline
internet

www.powerline.com.br

Suporte: (32) 2102-1010

Juiz de Fora Matriz: (32) 2102-1000 - Benfica Filial: (32) 2102-1040

Bicas: (32) 3271-1975

Lima Duarte: (32) 3281-2887

Matias Barbosa: (32) 3273-3680

Mar de Espanha: (32) 3276-3388