

Prvá pomoc pri problémoch s internetom (Huawei ONT)

1. Skontrolujte stav LED indikátorov na ONT zariadení

Power (Napájanie): Musí svietiť zelená kontrolka. Ak nesvieti, skontrolujte:

- Či je zariadenie zapojené do elektrickej siete.
- Či nie je vypnuté tlačidlo napájania na zadnej strane zariadenia.

PON:

- **Svieti zelená** – spojenie je v poriadku.
- **Bliká zelená** – zariadenie sa pokúša nadviazať spojenie. Ak bliká dlhodobo (viac ako 2-3 minúty), môže ísť o problém v sieti. V takom prípade kontaktujte technickú podporu.

LOS:

- **Bliká alebo svieti červená** – je problém so signálom (napríklad poškodený optický kábel alebo výpadok siete). V takom prípade kontaktujte technickú podporu.

LAN (Ethernet): Svetí alebo bliká zelená, ak je zapojený kábel do počítača/routeru.

WLAN (Wi-Fi): Svetí alebo bliká zelená, ak je Wi-Fi zapnuté.

2. Reštartujte ONT zariadenie

- Vypnite zariadenie stlačením tlačidla na zadnej strane alebo odpojením z elektrickej siete.
- Počkajte **30 sekúnd**.
- Znovu zapnite zariadenie a počkajte, kým sa všetky kontrolky stabilizujú (môže to trvať 2-3 minúty).

3. Skontrolujte káblové pripojenia

- Uistite sa, že:
 - ✓ **Napájací kábel** je pevne zapojený.
 - ✓ **Optický kábel** (tenký káblík zo zásuvky) nie je poškodený alebo ohnutý.
 - ✓ **LAN kábel** medzi ONT a počítačom/routerom je správne zapojený.
- Neposúvajte ani neohýbajte optický kábel – môže sa poškodiť.
- Skontrolujte nastavenia Wi-fi
- Ak používate Wi-Fi:
 - ✓ Skontrolujte, či je zapnuté (kontrolka WLAN svieti).
 - ✓ Uistite sa, že ste pripojení na správnu Wi-Fi sieť. (Názov siete a heslo sú uvedené v preberacom protokole, ktorý ste obdržali pri preberaní zariadenia.)

4. Vyskúšajte iné zariadenie

- Ak internet nefunguje na jednom zariadení, skúste sa pripojiť s iným (napr. mobilom alebo iným počítačom).
- Ak internet funguje na inom zariadení, problém môže byť v pôvodnom zariadení (napr. nesprávne Wi-Fi heslo).

5. Kontaktujte technickú podporu

- Ak problém pretrváva, pripravte si tieto informácie:
- Stav kontroliek na zariadení (PON, LOS, Power).
- Či ste už zariadenie reštartovali.
- Vašu adresu a meno.

Kontaktné číslo podpory:

Počas pracovnej doby: 042 / 432 73 31, 0911 859 044

Mimo pracovnej doby: 0902 655 565

E-mail podpory:

kablovka@kates.sk