



Modem
**Manual de serviços
internet e telefone**

Índice

Apresentação	4
Instalação	5
Serviço telefónico	8
Serviços adicionais	12
Resolução de problemas	14
Internet	14
Telefone	15

Modem

Apresentação

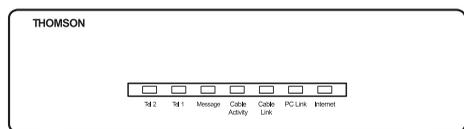
Este manual vai ajudá-lo a instalar o(s) serviço(s) de internet e telefone e dar-lhe a conhecer algumas funcionalidades adicionais.

Por ser cliente com internet igual ou superior a 2Mbps, beneficia de 100MB de tráfego móvel todos os meses.

Se for cliente empresarial deverá consultar as condições comerciais em nos.pt área reservada a empresas.

Juntamente com o seu modem, encontrará os cabos de rede Ethernet e telefónico e a fonte de alimentação do equipamento.

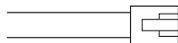
Modem



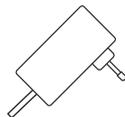
Cabo de rede Ethernet



Cabo telefónico



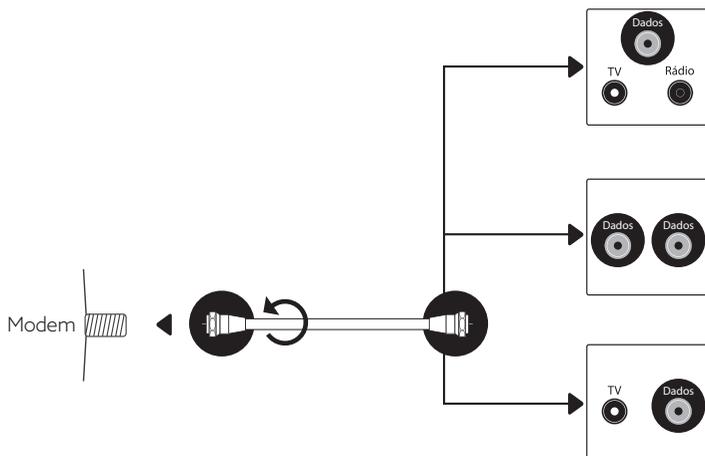
Fonte de alimentação



Modem

Instalação

Identifique a tomada da sua casa para proceder às ligações de rede.



Ligue o Cabo coaxial diretamente à entrada de DADOS (em inglês DATA) da tomada e ao modem.

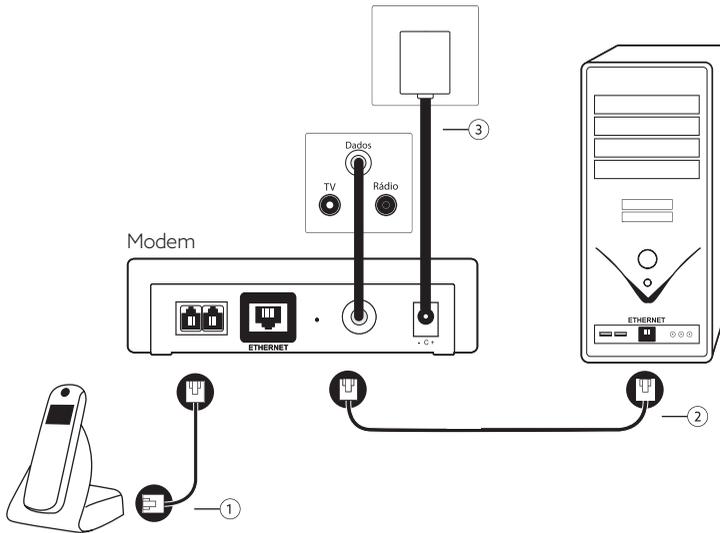
Nota

A localização das entradas para as ligações diferem consoante o modelo do modem. Certifique-se que utiliza a entrada correta para efetuar cada ligação (consulte as imagens).

Modem

Instalação

Proceda às restantes ligações:

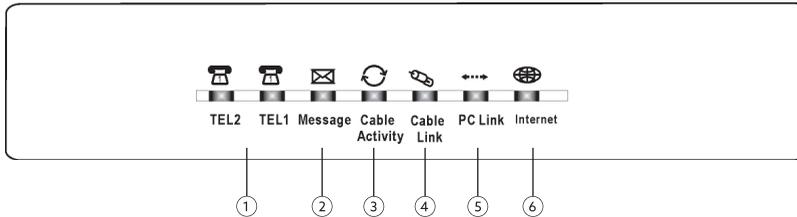


1. Utilize o cabo telefónico para ligar o telefone à entrada **LINE 1** ou **Tel 1**
2. Utilize o cabo de rede Ethernet para ligar o computador à porta Ethernet do modem
3. Ligue a fonte de alimentação à corrente e ao modem

Modem

Instalação

O seu modem possui indicadores luminosos (LEDs) que representam o estado do equipamento.



- 1.** Aceso quando o serviço do telefone está ativo. A piscar quando realiza uma chamada
- 2.** Funcionalidade não usada
- 3.** O equipamento adquiriu parâmetros operacionais
- 4.** Aceso quando ligado a um computador. A piscar quando se verifica tráfego de dados
- 5.** Aceso quando o equipamento está registado. A piscar quando equipamento está a registar

Modem

Serviço telefónico

Se é cliente residencial fale do telefone sem preocupações, com chamadas nacionais e internacionais ilimitadas. Se é cliente empresarial deverá consultar as condições comerciais acordadas. Saiba como instalar o telefone por toda a casa e fale de qualquer divisão.

Conheça todas as funcionalidades do seu telefone fixo:

Controlo de custos

Barramento seletivo de chamadas.

- Evite surpresas no final do mês. Pode barrar chamadas para números especiais iniciados por 76, telemóveis, destinos internacionais e criar uma lista de exceção até 10 números.

Configure a sua opção na área de cliente em nos.pt

Telefone > Configurar Funcionalidades > Barramento de chamadas

Privacidade

Rejeição de chamadas anónimas

- Não seja incomodado(a) por chamadas não identificadas.

Configure esta funcionalidade na área de cliente em nos.pt

Telefone > Configurar Funcionalidades > Rejeitar chamadas anónimas

Rejeição de números indesejados

- Defina até 10 números dos quais não pretende receber chamadas

Configure esta funcionalidade na área de cliente em nos.pt

Telefone > Configurar Funcionalidades > Rejeitar chamadas de números indesejados

Número privado

Caso não queira identificar o seu número de telefone nas chamadas que efetua, utilize esta opção.

Prima  * 3 2 (número privado ficará ativo para todas as chamadas) Para colocar novamente o número visível prima  * 3 2

Ou configure esta funcionalidade na área de cliente em nos.pt

Telefone > Configurar Funcionalidades > Ocultar número de telefone

Modem

Serviço telefónico

Estou sempre contactável

Reencaminhamento de chamadas.

Não perca chamadas quando não está em casa.

- Prima **☎ * 2 1 *** número para onde quer encaminhar as suas chamadas. Para anular o reencaminhamento de chamadas prima **☎ # 2 1 #**

Ou configure esta funcionalidade na área de cliente em nos.pt

Telefone > Configurar Funcionalidades > Reencaminhar chamadas

Follow me

- Já pode reencaminhar as suas chamadas para 3 números distintos, após tocar no seu número de casa. A chamada tocará nos números definidos de forma sequencial e na ordem definida por si.

Configure esta funcionalidade na área de cliente em nos.pt

Telefone > Configurar Funcionalidades > Reencaminhar chamadas > Follow me

Nota

☎ Devido a incompatibilidade de serviços, a funcionalidade Follow me ficará inativa se ativar a aplicação NOS telefone. Se ativar a aplicação NOS telefone, a funcionalidade Follow me deixará de estar visível.

Voice mail

Não perca chamadas importantes, se não atender o telefone, ou estiver ocupado, as chamadas serão atendidas pelo Voice mail.

- Para aceder ao Voice mail prima **☎ * 2 0 0**.
- O código de acesso do serviço é 1 2 3 4. Poderá alterar este código de acesso seguindo as instruções do atendimento automático.

Voice mail no email

Não precisa de estar em casa para ouvir as suas mensagens de voice mail. Receba as suas mensagens na conta de email à sua escolha.

Configure a sua opção na área de cliente em nos.pt:

Telefone > Configurar Funcionalidades > Voice mail no email

Modem

Serviço telefónico

Falo com quem mais quero

Remarcação automática

Agora não precisa de ligar vezes sem conta para contactar um número indisponível.

- Prima  * 3 3 para ativar remarcação automática.
- Prima  # 3 3 para desativar remarcação automática.

Conferência a 3

Realize duas chamadas em simultâneo.

- Efetue ou receba uma chamada.
- Coloque a chamada ativa em espera, premindo R.
- Efetue uma segunda chamada.
- Para iniciar conferência prima R 4.

Nota

 A conferência a 3 não está disponível na aplicação NOS telefone.

Visualização de chamada em espera

Não perca chamadas importantes enquanto estiver ao telefone.

- Para alternar entre chamadas prima R.

Nota

 O seu equipamento pode não ter o símbolo de telefone, neste caso será a tecla de cor verde.

Modem

Serviço telefónico

Instalar o telefone pela casa

Pode optar por instalar o serviço nas tomadas telefónicas ou em vários telefones na mesma base.

Instalar o serviço nas tomadas telefónicas

- Ligue uma extremidade do cabo telefónico ao modem e a outra extremidade a uma tomada de telefone. Desde modo, poderá ligar o(s) telefone(s) em quaisquer outras tomadas telefónicas.

Registar vários telefones (sem fios) na mesma base

- Escolha um telefone como sendo o principal e ligue-o com cabo telefónico ao modem.
- Anule o registo dos restantes telefones (sem fios) da sua base atual.
- Registe o(s) telefone(s) na nova base (base do telefone ligado ao modem).

A base dos telefones sem ligação ao modem passarão a servir apenas para carregamento da bateria do telefone.

Consulte o manual do telefone para maior detalhe de configuração.

Garantimos o bom funcionamento desta funcionalidade apenas nos equipamentos telefónicos comercializados pela própria empresa.

Mantenha o seu número

Após ter o(s) serviço(s) a funcionar, caso pretenda manter o seu número de telefone, deverá preencher o formulário de transferência de número de telefone em nos.pt/telefone/Portabilidade/Pages/Portabilidade.aspx e devolvê-lo num envelope branco (não necessita de selo) para:

REMESSA LIVRE 52111
EC CAMPO GRANDE
1721-962 LISBOA

Nota

Este formulário destina-se exclusivamente à transferência de número de telefone residencial. Caso pretenda transferir um número de telefone de empresa, por favor contacte o nosso serviço de apoio empresarial através do número 16999 ou imprima o formulário de transferência de número de telefone empresarial/denúncia contratual em nosempresas.pt/portabilidade. Depois de preenchido deverá enviá-lo por correio para o endereço referido acima.

Modem

Serviços adicionais

Internet Protection

O Internet Protection da F-Secure constitui a proteção mais simples e intuitiva para o seu computador.

Este serviço inclui 5 ferramentas de segurança:



1



2



3



4



5

1. Parental Control
2. Anti Virus
3. Anti Spam
4. Anti Spyware
5. Firewall

Proteja os seus computadores contra vírus e garanta a confidencialidade dos seus dados.

Utilizando a mais avançada tecnologia em proteção informática, o Internet Protection não afeta a performance dos computadores. Trata-se de uma solução completa para manter a saúde dos dados contra os inúmeros ataques a que estão sujeitos.



Saiba mais sobre este serviço e consulte as condições promocionais em **nos.pt**

Modem

Serviços adicionais

Apoio informático

Com o Apoio Informático NOS os computadores deixam de ser um problema.

Se tem dúvidas na instalação de algum programa, dificuldades em configurar uma impressora ou se o seu computador deixou simplesmente de funcionar, ligue 16991 e os seus problemas ficam resolvidos.

A assistência informática PCmedic está disponível 24 horas por dia e, se for necessário, um técnico especializado poderá deslocar-se a sua casa para tratar de tudo.

Ligue **16991** para resolução de problemas com o seu computador.

Consulte as condições e o custo da chamada em nos.pt



Consulte todos os serviços adicionais em nos.pt

Modem

Resolução de problemas - internet

Situação	Causas prováveis	Solução possível
O modem tem as luzes apagadas	<ul style="list-style-type: none">- Fonte de alimentação desligada da corrente elétrica.	<ul style="list-style-type: none">- Ligue o modem à corrente elétrica.- Ligue outro aparelho elétrico à tomada de eletricidade para se certificar que tem corrente.
As luzes do modem estão a piscar	<ul style="list-style-type: none">- Modem em ativação (a adquirir sinal).	<ul style="list-style-type: none">- Desligue o modem da tomada elétrica e volte a ligar passados 10 segundos.- Mantenha o modem ligado à tomada de dados no mínimo 4 horas.- Experimente ligar o modem noutra tomada.
O PC não reconhece o modem (utilização do cabo de rede ethernet)	<ul style="list-style-type: none">- Cabo de rede Ethernet defeituoso, ligado incorretamente ou a fazer mau contacto.	<ul style="list-style-type: none">- No PC, selecione o menu Iniciar e em Executar escreva <code>command</code>. Irá abrir uma janela onde deverá escrever <code>ipconfig /all</code>. Verifique em Adaptador de rede local Ethernet (Ethernet adapter Local Area Connection) se há a informação de desconectado (media disconnected). Se assim for, significa que o cabo de rede está de facto defeituoso ou ligado incorretamente. Confirme, mexendo no cabo e tente novamente.
Fiquei sem acesso ao serviço internet/liguei um novo PC ao modem	<ul style="list-style-type: none">- Os cabos não estão ligados ou estão ligados incorretamente.- Modem sem registo.	<ul style="list-style-type: none">- Desligue o cabo de alimentação do modem, aguarde 10 segundos e volte a ligar.- Verifique se tem apenas três cabos ligados ao modem (cabo coaxial, fonte de alimentação, cabo Ethernet).

Nota

Deverá ligar um único PC ao modem. Caso pretenda ligar mais que um PC deverá adquirir um router.

Modem

Resolução de problemas - telefone

Situação	Causas prováveis	Solução possível
O modem tem as luzes apagadas	<ul style="list-style-type: none">- Fonte de alimentação desligada da corrente elétrica.- Tomada elétrica sem corrente.	<ul style="list-style-type: none">- Ligue o modem à corrente elétrica- Ligue outro aparelho elétrico à tomada de eletricidade para se certificar que tem corrente.
As luzes do modem estão a piscar	<ul style="list-style-type: none">- Modem em ativação (a adquirir sinal).- Durante a realização de chamadas telefônicas a luz Tel 1 pisca.	<ul style="list-style-type: none">- Desligue o modem da tomada elétrica e volte a ligar passados 10 segundos.- Mantenha o modem ligado à tomada de dados no mínimo 4 horas.- Experimente ligar o modem noutra tomada.
Algumas luzes do modem estão acesas mas não consigo fazer chamadas	<ul style="list-style-type: none">- Os cabos não estão ligados ou estão ligados incorretamente.- Serviço de outro operador ainda está ativo nas tomadas de telefone.- Avaria do telefone certifique-se que tem corrente.- Telefone configurado para marcação por Impulsos/Pulses em vez de Tons/DTMF.	<ul style="list-style-type: none">- Confirme se as ligações do modem e do equipamento telefónico foram efetuadas conforme indicado no manual nomeadamente que o cabo telefónico está ligado Tel 1.- Desligue o modem da tomada elétrica e volte a ligar passados 10 segundos.- Caso tenha o modem ligado à tomada telefónica certifique-se que não tem qualquer serviço ativo nas tomadas; certifique-se também que os equipamentos funcionam corretamente ligando o telefone diretamente ao modem.- Confirme se o telefone que está a utilizar está configurado para marcação por Toms/DTMF e não por Impulsos/Pulses, consultando o manual do equipamento. Caso esta opção não conste do manual poderá significar que o equipamento que possui não permite a alteração do tipo de marcação.
As luzes estão corretas mas não consigo fazer chamadas	<ul style="list-style-type: none">- Os cabos não estão ligados ou estão ligados incorretamente.- Modem ativo mas sem sinal.- Serviço de outro operador ainda ativo nas tomadas de telefone.- Avaria do telefone certifique-se que tem corrente.- Telefone configurado para marcação por Impulsos/	<ul style="list-style-type: none">- Confirme se as ligações do modem e do equipamento telefónico foram efetuadas conforme indicado no manual, nomeadamente que o cabo telefónico está ligado Tel 1.- Desligue o modem da tomada elétrica e volte a ligar passados 10 segundos.- Caso tenha o modem ligado à tomada telefónica certifique-se que não tem qualquer serviço ativo nas tomadas; certifique-se também que os equipamentos funcionam corretamente ligando o telefone diretamente ao modem

Modem

Resolução de problemas - telefone

Situação	Causas prováveis	Solução possível
As luzes estão corretas mas não consigo fazer chamadas	<ul style="list-style-type: none">- Pulsos em vez de Tons/DTMF.- Os cabos não estão ligados ou estão ligados incorretamente- Modem ativo mas sem sinal- Serviço de outro operador ainda ativo nas tomadas de telefone- Avaria do telefone certifique-se que tem corrente- Telefone configurado para marcação por Impulsos/Pulses em vez de Tons/DTMF	<ul style="list-style-type: none">- Confirme se o telefone que está a utilizar está configurado para marcação por Tons/DTMF e não por Impulsos/Pulses consultando o Manual do equipamento. Caso esta opção não conste do manual poderá significar que o equipamento que possui não permite a alteração do tipo de marcação.- Confirme se as ligações do modem e do equipamento telefónico foram efetuadas conforme indicado no manual nomeadamente que o cabo telefónico está ligado Tel 1.- Desligue o modem da tomada elétrica e volte a ligar passados 10 segundos.- Caso tenha o modem ligado à tomada telefónica certifique-se que não tem qualquer serviço ativo nas tomadas; certifique-se também que os equipamentos funcionam corretamente ligando o telefone diretamente ao modem.- Confirme se o telefone que está a utilizar está configurado para marcação por Tons/DTMF e não por Impulsos/Pulses consultando o manual do equipamento. Caso esta opção não conste do manual poderá significar que o equipamento que possui não permite a alteração do tipo de marcação.
Há ruído sempre que efetuo ou recebo chamadas	<ul style="list-style-type: none">- Os cabos estão ligados incorretamente.- Modem ativo mas sem sinal.- Cabo coaxial danificado.- Serviço de outro operador ainda ativo nas tomadas de telefone.- Avaria do telefone certifique-se que tem corrente.	<ul style="list-style-type: none">- Confirme se as ligações do modem e do equipamento telefónico foram efetuadas conforme indicado no manual nomeadamente que o cabo telefónico está ligado Tel 1.- Desligue o modem da tomada elétrica e volte a ligar passados 10 segundos.- Coloque o telefone a uma distância de 50 cm do modem.- Caso tenha o modem ligado a uma tomada telefónica certifique-se que não tem qualquer serviço ativo nas tomadas e que os equipamentos funcionam corretamente ligando o telefone diretamente no modem.

Modem

Resolução de problemas - telefone

Situação	Causas prováveis	Solução possível
Liguei o fax ao modem mas não funciona corretamente	<ul style="list-style-type: none">- Os cabos não estão ligados ou estão ligados incorretamente.- Equipamento de fax configurado para marcação de impulsos.- Elevada velocidade de transmissão de informação.	<ul style="list-style-type: none">- Confirme se as ligações do modem e do equipamento telefónico foram efetuadas conforme indicado no manual assim como as ligações ao fax.- Configure o fax para marcação de tons (consulte o manual do equipamento).- Configure o fax para menor velocidade de transmissão de informação (consulte o manual do equipamento).

Apoio
ao cliente
16990
nos.pt

Apoio
informático
16991
nos.pt

Apoio
empresas
16999
nos.pt

