

مشترک گرامی به هنگام بروز مشکل، پیش از هرگونه تماس با تلفن های پشتیبانی، با مطالعه موارد زیر می توانید در وقت و هزینه خود صرفه جویی نمایید:

### طریقه ایجاد یک Connection:

START → Control Panel → Network Connection → File → New Connection → Next → Connect to the Internet → Set up my connection manually → Connect using a broadband connection that requires a user name and password → ISP Name: **FanavaNovin** → User Name: نام کاربری → Password: کلمه عبور → Confirm Password: تکرار کلمه عبور → **FINISH**

با ساختن Connection و کانکت کردن در صورت بروز مشکل، یکی از شماره خطاهای زیر مشاهده خواهد شد:

- خطای ۶۹۱ (به ندرت ۷۱۸):
  - مطمئن شوید که نام کاربری و رمز عبور را درست و با حروف کوچک وارد کرده اید.
  - شارژ ماهیانه خود را چک کنید که اعتبار لازم را داشته باشد. (از طریق نمایندگی)
  - چنانچه با رعایت موارد فوق مشکل برطرف نشد با شرکت تهران تماس حاصل فرمایید.
- خطاهای ۶۷۸ و ۷۶۹:
  - در صورت استفاده از کابل Usb و یا کابل شبکه (Lan) اطمینان حاصل کنید که کابل شما سالم و صحیح به کامپیوتر متصل شده باشد.
  - در صورت استفاده از کابل Usb، پورت Usb سیستم شما نصب، فعال و دچار مشکل نباشد.
  - در صورت استفاده از کابل شبکه (Lan)، کارت شبکه سیستم شما، نصب، فعال و دچار مشکل نباشد.
  - چنانچه با رعایت موارد فوق مشکل برطرف نشد با شرکت تهران تماس حاصل فرمایید.
- خاموش یا چشمک زن بودن چراغ DSL-Link مودم:
  - از درستی اتصال کابلها به مودم و همچنین میکروفیلتر (نویز گیر) اطمینان حاصل نمایید.
  - از داشتن بوق تلفن و یکطرفه بودن آن مطمئن شوید.
  - مرحله آخر تست سر خط میباشد، که خط تلفن را از ورودی ساختمان مستقیم به مودم وصل کرده و چک کنید، چنانچه چراغ DSL-Link ثابت شد، یکی از مراحل فوق به درستی انجام نشده و یا سیم کشی ساختمان دچار مشکل شده است.
  - چنانچه با رعایت موارد فوق مشکل برطرف نشد با شرکت تهران تماس حاصل فرمایید.
- چنانچه با مشکل پایین بودن سرعت برخورد کردید:
  - از میکروفیلتر (نویز گیر) استفاده نمایید.
  - مطمئن شوید سیستم شما ویروسی نباشد.
  - Firewall ویندوز و آنتی ویروس خود را غیر فعال کنید.
  - برای دانلود از نرم افزار IDM استفاده نمایید.
  - نویز خط تلفن خود را از طریق شرکت تهران بررسی نمایید.
  - از طریق شماره تلفن ۱۱۷، اعلام خرابی نموده و درخواست بررسی نویز خط را از مأمور مخابراتی داشته باشید.
- مشکل باز نشدن صفحه
  - مطمئن شوید که به اینترنت وصل هستید.
  - از طریق شرکت تهران مطمئن شوید که نویز خط ندارید.
  - چنانچه از پروکسی (Proxy) استفاده مینمایید، آنرا غیر فعال کنید.
  - در صورت استفاده از فیلتر شکن، ابتدا نرم افزار فیلتر شکن را اجرا نمایید و به طریقه صحیح (Close and Exit) از آنها خارج شوید.
  - DNS سیستم خود را بصورت دستی و به شرح ذیل تنظیم نمایید.

START → Control Panel → Network Connection → Local Area Connection → Properties → Internet Protocol (TCP/IP) → Properties →

Use the following DNS server addresses →

Preferred DNS server: → 217.218.127.105 →

Alternate DNS server: → 4.2.2.3 → OK → OK

### نحوه واریز مبالغ شارژ ماهیانه یا میان دوره اکانت:

- واریز وجه به حساب جام بانک ملت به شماره ۱۲۸۳۳۱۰۴۱۳ و یا به شماره کارت ۶۱۰۴ ۳۳۷۱ ۷۶۲۵ ۸۰۹۱ به نام آقای محمد علیمحمدی
- نکته ۱: برقراری اتصال و دوام ارتباط منوط به پرداخت اعتبار در هر دوره قبل از شروع آن خواهد بود.
- نکته ۲: لطفاً هنگام پرداخت وجه، از نام خود یا نام کاربری خود استفاده نمایید و پس از واریز وجه حتماً نماینده شرکت را از طریق اعلام ۴ رقم آخر کارت، تاریخ و ساعت پرداخت همراه نام کاربری خود مطلع سازید.

### ساعت تماس:

- شرکت تهران: ۲۴ ساعته، تلفن تماس: ۸۸۳۳۸۳۳-۰۲۱
- نمایندگی مرکزی کرج: ۸ صبح الی ۱۷ و ۱۷ الی ۲۰ از طریق اس ام اس