

Tervetuloa DNA -asiakkaaksi!

Tässä tilaamasi Mokkula ja DNA Nettikaista -liittymä.

Huomioithan, että liittymä ei vielä ole aktiivinen. Ota Mokkula käyttöösi Mokkula -paketissa olevan ohjeen mukaisesti. Liittymän avautuminen kestää parista tunnista muutamaan päivään siitä, kun olet noutanut lähetyksen postista. Mikäli liittymä ei ole vielä auki kolmen päivän kuluttua, soita DNA asiakaspalveluun 044 144 044.

Tämä paketti sisältää Mokkulan käyttöohjeet Mokkulan pakkauksessa, toimitusehdot, sopimuksen sekä takuutodistuksen, hinnaston, SIM -kortin sekä Mokkulan.

Yleisimmät ongelmat ja ratkaisut

Ongelma	Mahdollinen ratkaisu ongelmaan
Mokkulan valot eivät vilku	Kokeile toista USB porttia tai USB jatkojohtoa. Jos tämä ei auta, Mokkula on rikki. Ota yhteyttä DNA kauppaan
Mitään ei tapahdu kun kytken Mokkulan tietokoneeseen	Jos Mokkulan valot eivät vilku, kokeile toista USB -porttia tai USB -jatkojohtoa. Jos tämä ei auta asiaa, Mokkula on rikki. Ota yhteyttä DNA Kauppaan.
	Jos valot vilkkuvat, kokeile käynnistää yhteysohjelma käsin. Lisätietoja Mokkulan käyttöoppaasta tai DNA Asiakaspalvelusta 044 144 044
Mokkula ei kysy PIN -koodia	Tarkista, että SIM -kortti on Mokkulan sisällä oikein päin
	Tarkista, että Mokkulassa vilkkuu valot, jos ne eivät vilku, kokeile toista USB -porttia tai USB -jatkojohtoa. Jos tämä ei auta, ota yhteyttä DNA Asiakaspalveluun 044 144 044
En voi painaa Yhdistä -nappia	Tarkista, että SIM -kortti on Mokkulan sisällä oikein päin. Ohjeet tähän Mokkulan käyttöoppaassa tai DNA Asiakaspalvelusta 044 144 044
	Uuden liittymän avaus voi kestää monta päivää. Jos yhteys ei toimi kolmen päivän jälkeen, soita DNA Asiakaspalveluun 044 144 044
	Löytääkö Mokkula verkkoa? Tarkista, että Mokkula ei ole esimerkiksi lukittu 3G -verkkoon ja et ole 3G -verkon alueella. Lisäohjeita Mokkulan käyttöoppaasta tai DNA Asiakaspalvelusta 044 144 044
	Mokkulan yhteysohjelman asennuksessa on voinut joku mennä pieleen. Kokeile asentaa ohjelma uudestaan. Lisätietoja DNA Asiakaspalvelusta 044 144 044
3G -yhteys ei toimi	Katso vinkkejä Mokkulan nopeuden ja luotettavuuden parantamiseksi tämän paperin toiselta puolelta
	Tarkista, että Mokkula ei ole lukittu 3G -verkkoon. Lisätietoja Mokkulan käyttöoppaasta tai DNA Asiakaspalvelusta 044 144 044
	Tarkista asutko 3G -verkon alueella. Kuuluvuuskartta löytyy osoitteesta www.dna.fi/kuuluvuus
Yhteys on hidas	Katso kohta Vinkkejä Mokkulan nopeuden ja luotettavuuden parantamiseksi tämän paperin toiselta puolelta
Yhteys katkeilee usein	Katso kohta Vinkkejä Mokkulan nopeuden ja luotettavuuden parantamiseksi tämän paperin toiselta puolelta

Vinkkejä Mokkulan nopeuden ja luotettavuuden parantamiseksi

Mokkulan yhteys perustuu langattomaan 3G -verkkoon. Langaton 3G -verkko on altis häiriöille ja sen kuuluvuus voi vaihdella merkittävästi lyhyenkin matkan välillä. Jos yhteys on hidas tai se pätkee, kokeile seuraavia asioita:

- Käytä Mokkulan paketissa tullutta USB -jatkajohtoa Mokkulan ja tietokoneen välissä
- Vie Mokkula mukana tullessa USB -johdolla mahdollisimman kauas tietokoneesta ja mahdollisimman lähelle ikkunaa.
- Jos 3G -verkko on erittäin heikko ja yhteys tuntuu katkeilevan, kokeile pakottaa Mokkula pelkkään 3G -verkkoon. Lisäohjeita Mokkulan käyttöoppaasta tai käyttäjätuesta 044 144 044
- Tarkista 3G -verkon kuuluvuus osoitteesta www.dna.fi/kuuluvuus
- Jos mahdollista, aseta Mokkula pystyasentoon esimerkiksi tietokoneen näytön yläkulmaan
- Langattoman 3G -verkon kuuluvuus on parhaimmillaan mahdollisimman lähellä ikkunaa, joten kokeile siirtyä aivan ikkunan viereen.
- Jos langaton verkko on vain yhdessä paikassa todella hyvä, voit hankkia Telakan, joka jakaa voimakkaan 3G -yhteyden koko asuntoon WLAN -verkon tai kaapelin avulla. Kysy lisää asiakaspalvelusta 044 144 044 tai DNA Kaupasta.
- Langaton 3G -verkko voi olla toisella puolella asuntoa parempi kuin toisella. Jos asunnon ikkunat avautuvat moneen suuntaan, kokeile käyttää Mokkulaa eri puolilla asuntoa.
- Joissakin Mokkuloissa on lisäantenniliitäntä. Lisäantennilla saadaan usein kaksinkertainen siirtonopeus heikon kuuluvuuden alueilla ja välillä kuuluvuus voidaan saada paikkoihin, johon se muuten olisi mahdotonta. Kysy lisää asiakaspalvelusta tai lähimmästä DNA Kaupasta!

DNA Mokkulan ja DNA Nettikaistan koekäytön ehdot

Voit kokeilla DNA Nettikaistaa ja DNA Mokkulaa veloituksetta 14 vuorokautta. Mikäli et halua jatkaa Nettikaista-liittymän ja Mokkulan tilausta, voit peruuttaa tilauksesi ja palauttaa Mokkulan ja muut tilauksen yhteydessä saamasi materiaalit postitse DNA:lle.

Palautusohjeet saat asiakaspalvelusta numerosta 044 144 044.

Palautuksen ehtona on, että laite on uutta vastaava ja mukana on täydellinen myyntipakkaus ja muut tilauksen yhteydessä saadut materiaalit. Palautusoikeus koskee vain kuluttaja-asiakkaita, jotka ovat tehneet Mokkulasta uuden 24 kuukauden määräaikaisen DNA Kimppa -sopimuksen.

Koekäytön ajalta ei veloiteta maksuja kotimaan datasiirrosta. Mahdolliset puhelut, viestit, ulkomaan käyttö sekä muut maksut veloitetaan normaalisti.

Palautus on mahdollista tehdä vain kertaalleen asiakasta kohden. Koekäyttö ei koske peruttuja tai irtisanottuja ja uudelleen solmittuja DNA Kimppa -sopimuksia. Koekäyttö ei koske myöskään laitevaihtoja, eikä DNA Kimppa -sopimuksia, joissa on mukana tietokone tai muu vastaava laite

Ystävällisin terveisin

DNA asiakaspalvelu