

ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ ПО "ИНТЕРНЕТ ДОМА"

Мы ничего не делали, а «Интернет Дома» перестал работать.

ОТВЕТ: Любая техника иногда даёт сбой. Давайте проведём диагностику. Вы можете сделать это самостоятельно. Безопасно, просто и быстро.

- Воспользуйтесь автодиагностикой в приложении "Мой Beeline". С этой функцией приложение определит проблему и предложит варианты её решения. Ссылка на приложение: [здесь](#) (в разделе "Аккаунт" перейдите в логин «Интернет Дома» влево и нажмите на статус Offline)
- Перезагрузите Wi-Fi роутер, т. е. отсоедините роутер от сети электропитания, через 2 минуты включите снова, а затем проверьте доступ к интернету.
- Если это не помогло, позвоните в центр поддержки клиентов по номеру 3131 (желательно с контактного номера по услуге «Интернет Дома»). Виртуальный помощник проверит доступность оборудования и обязательно Вам сообщит, если в данный момент случился массовый сбой в работе интернета.
- Если система не обнаружит массовых сбоев, соединитесь с оператором. Он обязательно поможет проверить, в чём проблема.

ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ ПО "ИНТЕРНЕТ ДОМА"

Мы ничего не делали, а «Интернет Дома» перестал работать.

ПРОДОЛЖЕНИЕ ОТВЕТА:

Обратите внимание! Для проведения диагностики неполадок в работе домашнего интернета необходимо обязательно находиться дома.

- Также Вы можете написать нам в соцсетях, выберите удобный способ для Вас в разделе "Наши контакты"

Не помню пароль "Интернет Дома".

ОТВЕТ:

- Посмотреть пароль можно легко в приложении "Мой Beeline" (IOS 7.16.0 и ниже, Android 7.20.0 ниже), скачайте его здесь: <https://bee.gg/settings>
- Авторизуйтесь по контактному номеру
- Перейдите в "Аккаунты" в разделе настроек
- Обновите список логинов свайпнув сверху вниз
- Под логином "Интернет Дома" нажмите на значок дешифрации – "глазок"

ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ ПО "ИНТЕРНЕТ ДОМА"

Не помню пароль "Интернет Дома" (продолжение) .

ОТВЕТ:

- Посмотреть пароль можно легко в приложении "Мой Beeline" (IOS 7.17.0 и выше, Android 7.21.0 и выше), скачайте его здесь: <https://bee.gg/settings>
- Авторизуйтесь по контактному номеру
- В разделе "Аккаунт" перейдите в логин «Интернет Дома» влево
- Прокрутите страницу вниз и под контактном номером "Интернет Дома" нажмите на значок дешифрации - "глазок«
- Остались вопросы по работе домашнего, позвоните в call-центр по номеру 3131 (бесплатно с номеров любых мобильных операторов Казахстана либо напишите свой логин личным сообщением на официальной странице Beeline Казахстан в соц. сетях (Выберите удобный способ для Вас в разделе "Наши контакты")

ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ ПО "ИНТЕРНЕТ ДОМА"

Оплатили не на тот логин.

ОТВЕТ:

Пополняли баланс и ошибочно отправили деньги не на тот логин «Интернет Дома»? Не волнуйтесь – это поправимо.

- Проверьте дату, время и сумму платежа, а также наличие или отсутствие чека.

Мы можем вернуть средства на баланс нужного логина без чека, если:

- ✓ Ф. И. О. владельца верного и неверного логина совпадают.
- ✓ Ошибка в 1-3 цифрах.
- ✓ Сумма платежа менее 10 000 тенге.

Чек обязательно нужен, если:

- ✓ Оплата произведена на несуществующий логин.
- ✓ Ошибка от 4 и более цифрах.
- ✓ Сумма платежа более 10 000 тенге.

ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ ПО "ИНТЕРНЕТ ДОМА"

Оплатили не на тот логин.

ПРОДОЛЖЕНИЕ ОТВЕТА:

Чек обязательно нужен, если (продолжение):

- Заполните форму: прямо [здесь](https://bee.gg/e/yourdocks) или скопируйте ссылку в строку браузера:
<https://bee.gg/e/yourdocks>:
- ✓ Логин
- ✓ Ф. И. О.
- ✓ Ваш телефон
- ✓ Ваш e-mail (необязательно)
- ✓ Добавить файл – приложить чек, если он требуется в Вашем случае (см.инфо выше).

ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ ПО "ИНТЕРНЕТ ДОМА"

Оплатили не на тот логин.

ПРОДОЛЖЕНИЕ ОТВЕТА:

- Если все условия соблюдены, Вам сделают возврат средств одним из способов:

Через Call-центр. Позвоните по номеру 3131. Пожалуйста, держите чек под рукой: наш консультант спросит дату и время операции, сумму пополнения, наименование партнёра и фото чека.

В офисе Veeline. При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность, и чек об оплате.

Важно!

- *Для возврата суммы необходимо обратиться в Call-центр или офисы Veeline не позднее 30 календарных дней с момента оплаты (например, Вы пополнили баланс 25 июля, возврат произведут только в том случае, если Вы обратитесь до 24 августа). Исключениями являются последние два дня текущего месяца, когда перевод суммы возможен до конца следующего месяца.*
- *Мы не можем гарантировать возврат, даже если все условия были соблюдены, так как в процессе возврата может возникнуть многие другие вопросы.*

ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ ПО "ИНТЕРНЕТ ДОМА"

Средства не поступили на логин

ОТВЕТ:

Пополнили счёт логина "Интернет Дома", а средства так и не поступили? Давайте решим этот вопрос вместе:

- Для начала проверьте на чеке, правильно ли введён логин, счёт которого Вы пополняли. Если логин некорректен, прочитайте наши советы в разделе

«Если оплатили не на тот логин».

- Если с момента пополнения прошло меньше 24 часов, обратитесь по месту оплаты. Обычно контакты партнёрских организаций указаны на чеке, выданном при пополнении. Если Вы пополняли баланс через банк, обратитесь в Call-центр банка.
- Если с момента пополнения прошло больше 24 часов, позвоните нам по номеру 3131. Пожалуйста, держите чек под рукой: наш консультант спросит дату и время операции, сумму пополнения, наименование партнёра и фото чека. Мы вернёмся к Вам с решением Вашего вопроса в течение 3 дней.

ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ ПО "ИНТЕРНЕТ ДОМА"

Как изменить пакет/тариф «Интернет Дома»?

ОТВЕТ:

Позвоните в Центре поддержки клиентов по номеру 3131 (бесплатно с номеров любых мобильных операторов Казахстана) либо напишите свой логин личным сообщением на официальной странице Beeline Казахстан в соцсетях (выберите удобный способ для Вас в разделе "Наши контакты").

Оставили заявку на выезд техника, сколько нам ждать?

ОТВЕТ:

При создании заявки на выезд техника с Вами должны были согласовать дату и время выезда, а сам выезд совершается в течение суток. суток

Точные сроки зависят от того, насколько легко и быстро техники смогут получить доступ к оборудованию на крыше или тех. этаже. В любом случае стараемся прийти на помощь в течение 3 дней.

Для информации: техники работают ежедневно с 09:00 до 18:00.

ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ ПО "ИНТЕРНЕТ ДОМА"

Мы оставили заявку и ждём звонка специалиста из службы технической поддержки..

ОТВЕТ:

Наши специалисты принимают заявки в порядке очередности.

Максимальные сроки решения по Вашей заявке – в течение 3 суток, с Вами могут связаться и раньше. Всё зависит от очередности. Пожалуйста, будьте на связи!

Обратите внимание! *Каждый месяц, с 27 по 4 число, происходит списание оплаты за услуги "Интернет Дома". В этот период наблюдается наши системы, а также увеличивается поток заявок, большая поэтому нагрузка в этот на все период заявки могут отрабатываться чуть дольше. Не переживайте, мы обязательно с Вами свяжемся и даже сделаем компенсацию за время простоя услуги.*

Вопрос по мобильному номеру Veeline: сможет ли оператор 3131 проконсультировать?

ОТВЕТ:

- Если Вы пользуетесь пакетом "Интернет Дома", в который входит домашний интернет, мобильная связь, а может, ещё и телевидение, и Вы звоните с контактного номера либо номера, входящего в пакет, то Вы попадете к универсальному оператору, который Вас обязательно проконсультирует.

ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ ПО "ИНТЕРНЕТ ДОМА"

Вопрос по мобильному номеру Veeline: сможет ли оператор 3131 проконсульттировать?

ПРОДОЛЖЕНИЕ ОТВЕТА:

- Если Вы пользуетесь мобильным номером Veeline, то необходимо звонить на 116 (бесплатно с мобильного телефона для клиентов Veeline).

Переехали и хотим пользоваться «Интернет Дома» по новому адресу.

ОТВЕТ:

Воспользуйтесь услугой "Переезд". Подробнее читайте по [ССЫЛКЕ](#).

Обратите внимание! Предварительно проверьте наличие технической подключения домашнего интернета по новому адресу [здесь](#) (нажмите кнопку "Оставить заявку").

Не работает услуга «TV Интернет Дома»

ОТВЕТ:

Подробная информация размещена в разделе [Помощь](#) - [Телевидение](#) - [TV Интернет дома](#)

Обратите внимание! Для проведения диагностики неполадок в работе домашнего интернета и услуги "TV Интернет Дома" необходимо обязательно находиться дома

ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ ПО "ИНТЕРНЕТ ДОМА"

Поврежден кабель внутри квартиры либо за её пределами...

ОТВЕТ:

ВНИМАНИЕ! Для восстановления кабеля обязательно должна быть внесена абонентская плата на логин "Интернет Дома".

Вы можете оставить заявку виртуальному помощнику:

Способ 1: позвонить в Центр поддержки клиентов по номеру 3131 (бесплатно с номеров любых мобильных операторов Казахстана) с контактного номера Beeline либо с номера, состоящего в пакете "Интернет Дома".

- Голосовой помощник Дана проверит оборудование, при обнаружении повреждения кабеля создаст сервисную заявку на выезд техника, в течение дня к Вам позвонит диспетчер для согласования даты и времени выезда техника
- Если проблем с кабелем не обнаружится, будет соединение звонка с оператором.

Способ 2: написать свой логин нашему виртуальному консультанту Дане (на сайте beeline.kz в правом нижнем углу страницы).

Способ 3: написать свой логин личным сообщением на официальной странице Beeline Казахстан в соцсетях (выберите удобный способ для Вас в разделе [Помощь](#) – Наши контакты).

ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ ПО "ИНТЕРНЕТ ДОМА"

Поврежден кабель внутри квартиры либо за её пределами...

ПРОДОЛЖЕНИЕ ОТВЕТА:

Способ 4: Воспользуйтесь сервисом авто-диагностики проблем с интернетом в приложении "Мой Beeline".

Для этого:

- Установите приложение "Мой Beeline"
- Авторизуйтесь под контактным номером от услуги "Интернет Дома"
- Войдите во вкладку аккаунт (если ваш контактный номер Beeline) >
- Проведите пальцем справа налево
- Откройте страницу нужного адреса от услуги "Интернет Дома"
- Кликните на статус интернета (если у вас есть проблемы с интернетом, состояние будет Offline)
- Кликните на **Запустить диагностику**
- Наш сервис обнаружит поломку и предложит вам решение в том числе и оформить заявку на визит техника для устранения проблемы.

ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ ПО "ИНТЕРНЕТ ДОМА"

Поврежден кабель внутри квартиры либо за её пределами...

ПРОДОЛЖЕНИЕ ОТВЕТА:

ВАЖНО! Если ваш контактный номер не Veeline, вам необходимо также пройти авторизацию, после кликнуть на ваш номер в левом верхнем углу, во вкладке "Аккаунты" нужно выбрать необходимый логин, нажать на кнопку "**Перейти**" и выполнить действия описанные выше.

Что будет, если связаться с виртуальным помощником:

- Виртуальный помощник проверит наличие массовых проблем с оборудованием в Вашем доме, наличие ошибок на Вашей линии, есть ли заявки на выезд техника по логину.
- Далее подтвердите голосом, что проблема с "Интернет Дома", а не с мобильным интернетом. При наличии повреждения кабеля система это озвучит, и Вам будет предложено составить заявку на выезд техников. Ничего сложного, просто ответьте утвердительно, выразите свое согласие. Готово, заявка создана 😊. Сам выезд совершается в течение суток.
- Точные сроки зависят от того, насколько легко и быстро техники смогут получить доступ к оборудованию на крыше или тех. этаже. В любом случае стараемся прийти на помощь в течение 3 дней. Но бывает, что система по различным причинам не может автоматически создать заявку, тогда Вам будет предложено соединение с оператором, который обязательно поможет.

ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ ПО "ИНТЕРНЕТ ДОМА"

У меня часто отключается/пропадает интернет

ОТВЕТ:

Разрывы интернет-соединения – это частое прерывание интернет-сессий. Например, во время пользования услугой "Интернет Дома" каждые два часа и менее пропадает Wi-Fi сеть, и Вам приходится перезагружать Wi-Fi роутер либо ждать восстановления доступа.

Вот как точно понять, из-за чего пропадает Wi-Fi сеть:

- Сделайте одно из двух:

- 1) Подключите патчкорд (короткий кабель в комплекте с роутером) от Wi-Fi роутера к ПК;

- 2) Подключите кабель "Интернет Дома" (который проведен с улицы или подъезда) напрямую к Вашему ПК, настройте VPN вручную и подключите VPN-соединение.

- Понаблюдайте, прерывается/пропадает ли интернет-соединение, в течение промежутка времени, когда это обычно происходит.

- Если интернет стал работать лучше, попробуйте сбросить настройки роутера до заводских и настроить его по инструкциям. Ознакомьтесь с **вопросами и ответами** и посмотрите видеоролик либо инструкцию ([Подключение и настройки - Как настроить Wi-Fi-роутер вручную?](#)).

ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ ПО "ИНТЕРНЕТ ДОМА"

У меня часто отключается/пропадает интернет

ПРОДЛОЖЕНИЕ ОТВЕТА:

- Если после перенастройки роутера либо даже через кабель "Интернет Дома"/патчкорд у Вас все равно пропадает/прерывается интернет, позвоните в Центр поддержки по номеру 3131 (бесплатно с номеров любых мобильных операторов Казахстана) либо напишите нам в соцсетях (выберите удобный способ для Вас в разделе Наши контакты).

***Обратите внимание!** Для проведения диагностики неполадок в работе домашнего интернета необходимо обязательно находиться дома.*

Описание тарифного плана

ОТВЕТ:

- Узнать описание Вашего тарифного плана, а также какие услуги подключены в пакет, проверить остаток трафика на мобильном номере можно [в приложении Мой Beeline](#). Авторизовавшись под контактными номерами услуги "Интернет дома" и перейдя на страницу услуги "Интернет дома".
- Посмотреть информацию про другие актуальные тарифные планы можно по [ссылке](#).

ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ ПО "ИНТЕРНЕТ ДОМА"

Где посмотреть актуальные тарифные планы "Интернет Дома"?

ОТВЕТ:

Посмотреть актуальные тарифные планы можно по [ССЫЛКЕ](#)

Как проверить остаток трафика на мобильном номере, который входит в пакет "Интернет Дома"?

ОТВЕТ:

Проверить остаток минут и гигабайтов на мобильном номере, остаток дополнительных балансов, который входит в пакет "Интернет Дома", можно в приложении Мой Beeline: <https://beeline.news/fix>

Обратите внимание: необходимо авторизоваться контактным или номером входящим в пакет "Интернет Дома", а не под логином "Интернет Дома".

Что такое статический IP-адрес?

ОТВЕТ:

Это Ваш постоянный IP адрес в интернете. Он закрепляется "Интернет Дома". Подробная информация про статический IP-адрес по [ССЫЛКЕ](#)

ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ ПО "ИНТЕРНЕТ ДОМА"

Что делать при повреждении или утере оборудования/комплектующих?

ОТВЕТ:

- Если Вы повредили или потеряли оборудование либо комплектующее устройство (роутер, STB-приставка, пульт, блок питания, кабель HDMI, кабель RCA), Вам необходимо восстановить их стоимость согласно прайс-листу в [Акте приема-передачи оборудования \(Документы и бланки – Договор об оказании услуг – Публичный договор на оказание услуг доступа к оборудованию\)](#) (стр. 17).
- Для этого позвоните, пожалуйста, в Центр поддержки клиентов по номеру 3131 (бесплатно с номеров любых мобильных операторов Казахстана), напишите нам личное сообщение на официальных страницах Beeline Казахстан в соцсетях (выберите удобный способ для Вас в разделе "Наши контакты") или обратитесь в [офисы продаж и обслуживания Beeline](#).

Как заблокировать домашний интернет?

ОТВЕТ:

Воспользуйтесь услугой "Добровольная блокировка", подробная информация по [ссылке](#).

ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ ПО "ИНТЕРНЕТ ДОМА"

Как вернуть оборудование «Интернет Дома»?

ОТВЕТ:

Чтобы вернуть арендованное оборудование (роутер, STB-приставку, пульт, блок питания, кабель HDMI, кабель RCA), можно воспользоваться одним из способов ниже:

- Оставить заявку на сайте. Для этого перейдите по [ссылке](#), заполните необходимые поля. С Вами свяжется специалист, согласует дату и время выезда техника.

- Обратиться в [офисы продаж и обслуживания Beeline](#). С собой следует иметь:

- 1) полный комплект устройств, полученных в аренду при подключении (при неполной комплектации или повреждении одного из комплектующих устройств оплата за повреждение, утрату Оборудования или его комплектующих производится согласно стоимости указанной в [Акте приема-передачи оборудования](#) (Документы и бланки – Договор об оказании услуг – Публичный договор на оказание услуг доступа к оборудованию) (стр. 17);

- 2) оригинал удостоверения личности. Также потребуются назвать свой логин и адрес регистрации договора по услуге "Интернет Дома".

- Если в Вашем городе нет офиса продаж и обслуживания, позвоните, пожалуйста, в Центр поддержки клиентов по номеру 3131 (бесплатно с номеров любых мобильных операторов Казахстана) либо напишите нам в соцсетях (выберите удобный способ для Вас в разделе "Наши контакты").