

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПО «ИНТЕРНЕТ ДОМА»

Wi-Fi роутер – это устройство, которое распределяет интернет между компьютерами, телевизорами и т. д., подключенными к нему по сетевому кабелю, или между смартфонами, планшетами и ноутбуками – по Wi-Fi.

Двухдиапазонный роутер – обычный роутер, позволяющий разгрузить нагрузку на роутер, раздавая две сети Wi-Fi: одну на частоте 2,4 ГГц, вторую – на частоте 5 ГГц.

Перезагрузка Wi-Fi-роутера – процесс отключения и включения роутера. Для правильной перезагрузки необходимо отсоединить роутер от сети электропитания, через 2 минуты включить снова, а затем проверить доступ к интернету.

Аренда Wi-Fi роутера – возможность пользования Wi-Fi роутером за ежемесячную плату. При неоплате аренды доступ к интернету прекращается, а в случае отсутствия потребности в домашнем интернете требует возврата в компанию. Индикаторы на роутере – лампочки, доступность и цвет которых (горит/не горит/мигает/ синий/зеленый/красный) говорит о наличии/отсутствии доступа или некорректной работе интернета.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПО «ИНТЕРНЕТ ДОМА»

Прошивка/ПО для роутеров – программное обеспечение, с помощью которого роутер выполняет свои функции. Прошивка записывается в память роутера на заводе-изготовителе или Интернет-провайдером перед подключением услуги. Модель роутера и заводская версия прошивки наносится на этикетку, расположенную на роутере снизу.

TV Интернет Дома – это онлайн-телевидение нового поколения, позволяющее смотреть популярные телеканалы, новинки кинопроката и любимые фильмы в одном удобном приложении. Подробнее по [ссылке](#) (вкладка «TV Интернет Дома»).

ТВ-приставка – устройство, которое превращает любой телевизор в домашний кинотеатр. Используется клиентами, чья модель телевизора не поддерживает приложение. Приставку можно самостоятельно подключить в любом городе Казахстана, где есть техническая возможность подключения «Интернет Дома».

Прошивка ТВ-приставки – программное обеспечение, которым оснащена приставка. При первичном включении либо в ходе пользования телевизионной приставки Интернет-провайдер может запускать обновление программного обеспечения (ПО). Это нужно для улучшения качества сигнала в телевизоре. Процесс обновления ПО занимает несколько минут. Не отключайте устройство от сети, пока обновления не будут полностью установлены.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПО «ИНТЕРНЕТ ДОМА»

HDMI-кабель – это кабель, предназначенный для соединения роутера с ТВ-приставкой.

Коннектор – небольшой соединительный элемент, обычно прямоугольной формы, который имеет необходимые контакты для передачи сигнала. Такой соединитель способен передавать сигнал между двумя устройствами – роутером и кабелем «Интернет Дома».

Кабель «Интернет Дома» – интернет-кабель серого или белого цвета, который проводится в квартиру с подъезда или крыши дома.

Патчкорд – промежуточный короткий кабель, соединяющий роутер и ПК либо роутер и телевизор, обычно идет в комплекте с роутером или ТВ-приставкой. Обеспечивает более стабильный доступ к интернету, в отличие подключения через Wi-Fi сеть.

Оборудование в доме – оборудование «Интернет Дома», обеспечивающее доступ к интернету. Размещается в подъезде либо на крыше дома.

Оборудование клиента – это устройства, которые подключаются для использования домашнего интернета, такие как роутер (если клиент приобрёл его самостоятельно), ПК, ноутбук, планшет, смартфоны и прочее.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПО «ИНТЕРНЕТ ДОМА»

Порт (разъем) – разъем на Wi-Fi роутере либо оборудовании в доме, к которому подключается интернет-кабель с улицы или подъезда (от оборудования в доме к роутеру клиента).

Подключение к интернету VPN – интернет-соединение, которое необходимо настроить в случае подключения через кабель напрямую к ПК/ноутбуку (без роутера). После настройки VPN нужно ввести логин и пароль от «Интернет Дома» и нажать подключить.

Массовый сбой – неработоспособность или ухудшение качества в работе «Интернет Дома» во всем доме, районе, городе и даже всей стране.

Экстренные работы – не плановые, а экстренные технические работы. Производятся незамедлительно, как только обнаруживается проблема, чтобы наладить работу оборудования и обеспечить стабильный доступ к «Интернет Дома» либо «TV Интернет Дома».

Номер договора (лицевой счет) – логин, номер учета в системе оператора, предназначенный для учета объема оказанных услуг, поступления и расходования денежных средств, внесенных абонентом согласно заключенному договору в счет оплаты. Начинается с 001 либо 099.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПО «ИНТЕРНЕТ ДОМА»

Учетный период – период с которого производится списание денежных средств за услугу. В «Интернет Дома» оплата производится 1-го числа каждого месяца.

Услуга «Статический IP-адрес» – это постоянный IP-адрес в интернете. Он закрепляется за логином «Интернет Дома». Подробнее по [ссылке](#).

Услуга «Добровольная блокировка» – услуга, позволяющая заморозить пользование интернетом на нужный период, например, если клиент решил уехать на длительное время и не будет пользоваться «Интернет Дома». Подробнее по [ссылке](#).

Услуга «Переезд» предназначена для действующих клиентов «Интернет Дома», позволяет поменять адрес предоставления услуги в черте одного города. Подробнее по [ссылке](#).

Беспроводной домашний интернет – это новая технология домашнего интернета, для которой не нужны провода. В ней используются выделенные каналы, по которым проходит сигнал. Выделенный канал будет доступен только пользователям услуги фиксированного беспроводного интернета, подключив который они получают высокую скорость интернет-соединения.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПО «ИНТЕРНЕТ ДОМА»

Тарифный план «Интернет Дома» – безлимитный домашний интернет на определённой скорости, а также количество гигабайтов и/или минут, если они включены, за определённую сумму. Тарифный план есть на любом логине/номере обязательно. Совсем отключить тарифный план невозможно, его можно только сменить.

Архивный тарифный план – неактуальный тарифный план, который недоступен для подключения клиентам.

Скорость соединения «Интернет Дома» – скорость доступа к интернету, определяемая условиями выбранного тарифного плана.

Разрывы соединения «Интернет Дома» – это частое прерывание интернет-сессий. Например, во время пользования услугой «Интернет Дома» каждые два часа и менее пропадает Wi-Fi сеть. Что нужно делать для решения подобной ситуации, указано в разделе «ТОП вопросов».

Техник – специалист, который производит подключение «Интернет Дома» (проводит кабель, настраивает соединение к интернету), а также приезжает для устранения проблем с кабелем или оборудованием в доме.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПО «ИНТЕРНЕТ ДОМА»

Пароль от «Интернет Дома» – одно из учетных данных клиента, наряду с логином, ввод которых в настройках роутера или VPN-соединения обязателен для того, чтобы осуществить доступ к домашнему интернету.

Виртуальный помощник – онлайн-консультант Call-центра, обратиться к которому можно на сайте beeline.kz (в правом нижнем углу страницы), в приложении «Мой Beeline» (онлайн-чат) либо позвонив на 3131.

Контактный номер – это номер, который клиент указывает при заключении договора и с которым происходит взаимодействие компании с клиентом (уведомление об оплате, изменения и новостях). Посмотреть или изменить контактный номер можно в Личном кабинете «Интернет Дома» или Call-центре.

«Мой Beeline» – приложение, позволяющее узнавать информацию о логине, тарифе и балансе, подключать услугу «Статический IP-адрес», пополнять баланс и т. д. Подробнее про приложение по [ссылке](#).

Авторизация в «Мой Beeline» – вход в приложение, осуществляется с логина «Интернет Дома» или с номера в роутере и контактного номера (для пользователей домашнего беспроводного интернета).

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПО «ИНТЕРНЕТ ДОМА»

Сервисная заявка – заявка, которая создается специалистом call-центра для того, чтобы осуществить выезд техника и устранить неполадки с кабелем или оборудованием в доме.

Заявка в технический отдел – заявка, переданная в техническую службу для удаленной диагностики неполадок либо проведения настроек по телефону.

Расторжение договора – отказ от услуг домашнего интернета и телевидения. Предполагает отключение услуги и возврат оборудования, полученного в аренду при подключении.

Отключение услуги – отказ от услуг домашнего интернета и телевидения. Предполагает расторжение договора и возврат оборудования, полученного в аренду при подключении услуги. Чтобы вернуть арендованное оборудование (роутер, ТВ-приставку, пульт, блок питания, кабель HDMI, кабель RCA), можно воспользоваться одним из способов ниже:

- Оставить заявку на сайте. Для этого нужно перейти по [ссылке](#), заполнить необходимые поля и дождаться звонка специалиста, который согласует дату и время выезда техника.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПО «ИНТЕРНЕТ ДОМА»

- 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 стоимость оценивается согласно прайс-листу, размещённому в договоре о предоставлении устройства, п. 4.4);
- 2) оригинал удостоверения личности.

Также потребуются назвать свой логин и адрес регистрации договора по услуге «Интернет Дома».

- Если в городе нет офиса продаж и обслуживания «Интернет Дома», следует позвонить в Центр поддержки клиентов по номеру 3131 (бесплатно с номеров любых мобильных операторов Казахстана) либо написать на официальных страницах Beeline Казахстан в соцсетях (все способы указаны в разделе «Наши контакты»).