

«ҮЙДЕГІ ИНТЕРНЕТ» БОЙНША СҰРАҚ ЖӘНЕ ЖАУАП

Біз ештеңе істеген жоқпыз, ал «Үйдегі Интернет» істемей қалды.

ЖАУАП: Кез келген техникада кейде ақау болады. Диагностика жасап көрейік. Оны өзіңіз де жасай аласыз. Қауіпсіз, оңай әрі тез.

- Wi-Fi роутерді қайта жүктеңіз, яғни роутерді электр қуаты желісінен ажыратып, 2 минуттан соң қайта қосыңыз да, интернетке қосылу мүмкіндігін тексеріңіз.
- Егер ол көмектеспесе, клиенттерді қолдау орталығына 3131 нөмірі арқылы қоңырау шалыңыз («Үйдегі интернет» қызметінің байланыс нөмірінен қоңырау шалғаныңыз дұрыс). Виртуалды көмекші жабдықтың қолжетімділігін тексеріп, егер сол сәтте интернетте жаппай ақау болса, Сізге міндетті түрде хабарлайды.
- Егер жүйеде жаппай ақау болмаса, операторға хабарласыңыз. Ол мәселенің неден екенін тексеруге міндетті түрде көмектеседі.

Назар аударыңыз! Үйдегі интернет жұмысындағы ақауға диагностика жасау үшін, міндетті түрде үйде болу керек.

- Сондай-ақ бізге әлеуметтік желілерде жазсаңыз болады, «Біздің контактілер» бөлімінен өзіңізге ыңғайлысын таңдаңыз.

«ҮЙДЕГІ ИНТЕРНЕТ» БОЙНША СҰРАҚ ЖӘНЕ ЖАУАП

Құпия сөзді ауыстырдым, енді «Үйдегі интернет» істемей қалды.

ЖАУАП:

- Егер құпия сөзді «Менің Beeline-ым» қосымшасында ауыстырсаңыз, ал роутерді бізден сатып алсаңыз немесе жалға алсаңыз, жүйе роутерді өзі баптайды.
- Егер құпия сөзді ауыстырған соң, 30 минуттан кейін үйдегі интернет қалпына келмесе, Wi-Fi роутерді қайта жүктеңіз, яғни роутерді электр қуаты желісінен ажыратып, 2 минуттан соң қайта қосыңыз да, интернетке қосылу мүмкіндігін тексеріңіз.
- Егер ол көмектеспесе, 3131 нөмірі арқылы Call-орталығына қоңырау шалыңыз (Қазақстандағы кез келген мобильді оператордың нөмірінен тегін) немесе бізге әл.желілерде жазсаңыз болады («Біздің контактілер» бөлімінен өзіңізге ыңғайлысын таңдаңыз).

Назар аударыңыз! Үйдегі интернет жұмысындағы ақауға диагностика жасау үшін, міндетті түрде үйде болу керек

«ҮЙДЕГІ ИНТЕРНЕТ» БОЙНША СҰРАҚ ЖӘНЕ ЖАУАП

Басқа логинге төлеп қойдыңыз

ЖАУАП:

Теңгерімді толтыра отырып, шатасып, «Үйдегі Интернет» басқа логиніне жіберіп қойдыңыз ба? Уайымдамаңыз — бұл түзетіледі.

❑ Төлемнің күнін, уақытын және сомасын және чектің бар-жоғын тексеріңіз.

Біз керекті логин теңгеріміне ақшаны чексіз қайтара аламыз, егер:

- Дұрыс және қате логин иесінің толық аты-жөні сәйкес келеді.
- 1-3 санда қате кетсе.
- Төлем сомасы 10 000 теңгеден төмен болса

Чек міндетті түрде керек, егер:

- Төлем жоқ логинге жіберілсе.
- 4-тен аса санда қате кетсе.
- Төлем сомасы 10 000 теңгеден көп болса.

❑ Форманы толтырыңыз: дәл осында немесе сілтемені браузер жолына көшіріңіз: <https://bee.gg/e/yourdocks>

«ҮЙДЕГІ ИНТЕРНЕТ» БОЙНША СҰРАҚ ЖӘНЕ ЖАУАП

Басқа логинге төлеп қойдыңыз

ЖАУАПТЫҢ ЖАЛҒАСЫ:

- Логин
- Аты-жөні.
- Сіздің телефоныңыз
- Сіздің e-mail (міндетті емес)
- Файлға чекті қосыңыз, егер Сіздің жағдайыңызда ол керек болса (жоғ.ақп.көріңіз).

☐ Егер барлық шарттар орындалса, Сізге ақшаңыз келесі жолдармен қайтарылады:

Call-орталық арқылы. 3131 нөмірі бойынша қоңырау шалыңыз. Өтінеміз, чек қолыңызда болсын: біздің кеңесші операция күні мен уақытын, толтыру сомасын, серіктес атауы мен чек фотосын талап етеді.

Beeline кеңсесінде. Өзіңізбен жеке куәлігіңізді және төлем туралы чекті ала келіңіз.

«ҮЙДЕГІ ИНТЕРНЕТ» БОЙНША СҰРАҚ ЖӘНЕ ЖАУАП

Басқа логинге төлеп қойдыңыз

ЖАУАПТЫҢ ЖАЛҒАСЫ:

Маңызды!

- *Соманы қайтару үшін Call-орталыққа немесе Beeline кеңселеріне төлем жасалған күннен соң, 30 күнге дейін хабарласу қажет (мысалы, Сіз теңгерімді 25-ші шілде толтырдыңыз, ал ақшаны қайтару 24-ші тамызға дейін ғана мүмкін). Ағымдағы айдың соңғы екі күні ережеден тыс болады, себебі сома аударымы келесі айдың соңына дейін қолжетімді.*
- *Барлық шарттар орындалса да, біз қайтарымға кепіл бере алмаймыз, себебі қайтару барысында басқа да мәселелер туындауы мүмкін.*

«ҮЙДЕГІ ИНТЕРНЕТ» БОЙНША СҰРАҚ ЖӘНЕ ЖАУАП

Ақша логинге түспесе

ЖАУАП:

«Үйдегі Интернет» шотын толтырдыңыз, ал ақша түспеді ме? Осы мәселені бірге шешейік:

- Алдымен Сіз толтырған шоттың логині дұрыс енгізілгенін шоттан тексеріңіз. Егер логин қате болса, «Егер басқа логинге төлесекіз» бөліміндегі біздің кеңестерді оқыңыз.
- Егер толықтыру сәтінен 24 сағаттан аз уақыт өтсе, төлем орнына хабарласыңыз. Әдетте серіктес ұйым байланыстары, толтырым чегінде көрсетілген. Егер теңгерімді банк арқылы толтырсаңыз, банк Call-орталығына байланысыңыз.
- Егер толықтыру сәтінен 24 сағаттан көп уақыт өтсе, бізге 3131 нөмірі бойынша байланысыңыз. Өтінеміз, чек қолыңызда болсын: біздің кеңесші операция күні мен уақытын, толтыру сомасын, серіктес атауы мен чек фотосын талап етеді. Біз Сізге нақты шешіммен 3 күн ішінде ораламыз.

«ҮЙДЕГІ ИНТЕРНЕТ» БОЙНША СҰРАҚ ЖӘНЕ ЖАУАП

«Үйдегі интернет» топтамасын/тарифін қалай ауыстыруға болады?

ЖАУАП:

3131 нөмірі арқылы Клиенттерді қолдау орталығында өтініш беріңіз (Қазақстандағы кез келген мобильді оператордың нөмірінен тегін) немесе бізге әл.желілерде жазсаңыз болады («Біздің контактілер» бөлімінен өзіңізге ыңғайлысын таңдаңыз).

Техниктің келуіне өтініш бердік, қанша күтеміз?

ЖАУАП:

Техниктің келуіне өтініш берген соң, оның баруына қатысты ақпаратты нақтылау үшін Сізге 2 сағат ішінде маман қоңырау шалады, ал техник бір тәулік ішінде келеді.

Келетін нақты уақыты техниктің шатырдағы немесе тех.қабаттағы жабдыққа қаншалықты жылдам қол жеткізе алатынына байланысты. Қалай болғанда да 3 күн ішінде көмекке келуге тырысамыз.

Ақпарат: техниктер күнде 09:00 – 18:00-ге дейін жұмыс істейді

«ҮЙДЕГІ ИНТЕРНЕТ» БОЙНША СҰРАҚ ЖӘНЕ ЖАУАП

Біз өтініш қалдырдық, техникалық қолдау қызметі маманының қоңырауын күтіп отырмыз...

ЖАУАП:

Біздің мамандар өтінішті кезек ретімен қабылдайды.

Өтініміңіздің шешілетін ең ұзақ уақыты – 3 тәулік, Сізге одан ерте де хабарласуы мүмкін. Бәрі кезекке байланысты. Байланыста болуыңызды өтінеміз!

***Назар аударыңыз!** Ай сайын, 27 – 4 аралығында «Үйдегі интернет» қызметінің абоненттік төлемі алынады. Осы уақытта біздің барлық жүйеде жүктеме жоғары болады, сондай-ақ өтініштер көп түседі, сондықтан осы кезеңде өтініштер сәл ұзақ өңделуі мүмкін. Уайымдамаңыз, Сізге міндетті түрде хабарласамыз, тіпті қызмет тоқтап қалған уақыттың өтемін төлейміз.*

Beeline мобильді нөміріне қатысты сұрақ: 3131 операторы кеңес бере ала ма?

ЖАУАП:

- Егер Сіз үйдегі интернет пен мобильді байланыс, тіпті телевизия кіретін «Үйдегі интернет» топтамасын қолдансаңыз және топтамаға кіретін байланыс нөмірінен қоңырау шалып тұрсаңыз, арнаулы желіге түсесіз, сол жерде оператор Сізге міндетті түрде кеңес береді.
- Егер Сіз Beeline мобильді нөмірін қолдансаңыз, 116 нөміріне қоңырау шалу керек (Beeline клиенттеріне мобильді телефоннан қоңырау шалу тегін).

«ҮЙДЕГІ ИНТЕРНЕТ» БОЙНША СҰРАҚ ЖӘНЕ ЖАУАП

Көштік, енді «Үйдегі интернетті» жаңа мекенжайда қолданғымыз келеді.

ЖАУАП:

«Көшу» қызметін қолданыңыз. Толық ақпаратты [сілтемеден](#) оқыңыз.

Назар аударыңыз! Жаңа жерде үйдегі интернетті қосудың техникалық мүмкіндігін алдын ала [мына жерден тексеріңіз](#).

«Үйдегі интернет TV» қызметі істемей тұр

ЖАУАП:

Толық ақпарат [Көмек](#) – [Телевизия](#) – [Үйдегі интернет TV](#) бөлімінде жарияланған.

Назар аударыңыз! Үйдегі интернет пен «Үйдегі интернет TV» жұмысындағы ақауға диагностика жасау үшін, міндетті түрде үйде болу керек.

«ҮЙДЕГІ ИНТЕРНЕТ» БОЙНША СҰРАҚ ЖӘНЕ ЖАУАП

Пәтер ішіндегі немесе сыртындағы шоғырсым үзілген...

ЖАУАП:

НАЗАР АУДАРЫҢЫЗ! Шоғырсымды қалпына келтіру үшін, абоненттік төлем «Үйдегі интернет» логиніне төленуі тиіс.

Сіз виртуалды көмекшіге өтініш бере аласыз:

1жолы: Beeline байланыс нөмірінен немесе «Үйдегі интернет» топтамасындағы нөмірден, Клиенттерді қолдау орталығына 3131 нөмірі арқылы қоңырау шалу (Қазақстандағы кез келген мобильді операторлардың нөмірінен тегін).

2 жолы: виртуалды кеңесшіміз Данаға логиніңізді жазу (beeline.kz сайтының төменгі оң жақ бұрышында).

3жолы: әлеуметтік желілердегі Beeline Қазақстан ресми парағында жеке хабарламамен логиніңізді жазу («Біздің контактілер» бөлімінен өзіңізге ыңғайлысын табыңыз).

«ҮЙДЕГІ ИНТЕРНЕТ» БОЙНША СҰРАҚ ЖӘНЕ ЖАУАП

Пәтер ішіндегі немесе сыртындағы шоғырсым үзілген...

ЖАУАПТЫҢ ЖАЛҒАСЫ:

Виртуалды көмекшіге хабарласса не болады:

- Виртуалды көмекші үйіңіздегі жабдықта жаппай мәселе бар ма, желіңізде қате бар ма, логин бойынша техниктің баруына өтініш бар ма, тексереді.
- Ары қарай мобильді интернет емес «Үйдегі интернетте» қиындық бар екенін дауыстып растаңыз. Шоғырсым үзілсе, жүйе айтады, содан соң Сізге техниктің келуіне өтініш толтыру ұсынылады.
- Қиын ештеңесі жоқ, сенімді жауап беріңіз, келісетініңізді білдіріңіз. Дайын, өтініш толтырылды ☺.
- Техниктің келуіне өтініш берген соң, оның баруына қатысты ақпаратты нақтылау үшін Сізге 2 сағат ішінде маман қоңырау шалады, ал техник бір тәулік ішінде келеді.
- Келетін нақты уақыты техниктің шатырдағы немесе тех.қабаттағы жабдыққа қаншалықты жылдам қол жеткізе алатынына байланысты. Қалай болғанда да 3 күн ішінде көмекке келуге тырысамыз.
- Бірақ әртүрлі себеппен жүйе өтінішті автоматты түрде толтыра алмайтын кездер болады, ондай жағдайда Сізге, міндетті түрде көмектесетін операторға хабарласу ұсынылады.

«ҮЙДЕГІ ИНТЕРНЕТ» БОЙНША СҰРАҚ ЖӘНЕ ЖАУАП

Менде интернет жиі өшіп қалады/жоғалып кетеді

ЖАУАП:

Интернет-байланыстың үзілуі – интернет-сессияның жиі үзілуі. Мысалы, «Үйдегі интернет» қызметін қолдану барысында, екі сағат (немесе одан да аз уақыт) сайын Wi-Fi желісі жоғалып кетеді де Сізге Wi-Fi роутерді қайта жүктеу немесе қызметтің қалпына келуін күту керек болады.

Wi-Fi желісінің неге жоғалып кететінін қалай нақты түсінуге болады:

- Мына екеуінің бірін жасаңыз:
 - 1) Wi-Fi роутер патчкордын компьютерге қосыңыз (роутер жиынтығындағы қысқа шоғырсым) ;
 - 2) «Үйдегі интернет» шоғырсымын компьютеріңізге тікелей қосыңыз (көшеден немесе кіреберістен тартылған шоғырсымды), VPN-ді қолдан баптаңыз және VPN-байланысты қосыңыз.
- Әдеттегі уақытта интернет-байланыс үзіле ме/жоғала ма екен байқап көріңіз.

Егер интернет жақсы жұмыс істей бастаса, роутердің баптауларын зауыттық баптауларға қайтарып, нұсқаулық бойынша қайта баптап көріңіз. [Сұрақ және жауаптармен танысып](#), [видеороликті немесе нұсқаулықты](#) қараңыз.

«ҮЙДЕГІ ИНТЕРНЕТ» БОЙНША СҰРАҚ ЖӘНЕ ЖАУАП

Менде интернет жиі өшіп қалады/жоғалып кетеді

ЖАУАПТЫҢ ЖАЛҒАСЫ:

- Егер роутерді баптаған соң немесе «Үйдегі интернет» шоғырсымы/патчкорд арқылы қосқан соң, Сізде интернет бәрібір жоғала/үзіле берсе, 3131 нөмірі арқылы Қолдау қызметіне қоңырау шалыңыз (Қазақстандағы кез келген мобильді операторлардың нөмірінен тегін) немесе бізге әлеуметтік желіде жазыңыз («Біздің контактілер» бөлімінен өзіңізге ыңғайлысын табыңыз).

Назар аударыңыз! Үйдегі интернет жұмысындағы ақауға диагностика жасау үшін, міндетті түрде үйде болу керек

Тариф жоспарының сипаттамасы

ЖАУАП:

- [«Менің Beeline-ым»](#) қосымшасынан немесе [Жеке кабинеттен](#) тариф жоспарыңыздың сипаттамасын, сондай-ақ топтамада қандай қызметтер қосылғанын біліп, мобильді нөмірдегі трафик қалдығын тексеруге болады.
- Басқа өзекті тариф жоспарлар туралы ақпаратты сілтемеден білуге болады

«ҮЙДЕГІ ИНТЕРНЕТ» БОЙНША СҰРАҚ ЖӘНЕ ЖАУАП

«Үйдегі интернет» топтамасына кіретін мобильді нөмірдегі трафиктің қалдығын қалай тексеруге болады

ЖАУАП:

«Үйдегі интернет» топтамасына кіретін мобильді нөмірдегі трафиктің қалдығын [Менің Beeline-ым](#) қосымшасында тексеруге болады.

Назар аударыңыз: «Үйдегі интернет» логинімен емес, мобильді нөмірмен авторизациядан өту керек.

«Үйдегі интернет» топтамасына кіретін мобильді нөмірдегі трафиктің қалдығын қалай тексеруге болады

ЖАУАП:

«Үйдегі интернет» топтамасына кіретін мобильді нөмірдегі трафиктің қалдығын [Менің Beeline-ым](#) қосымшасында тексеруге болады.

Назар аударыңыз: «Үйдегі интернет» логинімен емес, мобильді нөмірмен авторизациядан өту керек.

«ҮЙДЕГІ ИНТЕРНЕТ» БОЙНША СҰРАҚ ЖӘНЕ ЖАУАП

Статикалық IP-мекенжай деген не?

ЖАУАП:

Ол Сіздің интернеттегі тұрақты IP мекенжайыңыз. Ол Сіздің «Үйдегі интернет» логиніңізге бекітіледі.

Статикалық IP-мекенжай туралы толық ақпарат [сілтемеде](#).

Жабдық/жиынтығы бүлінсе не істеу керек?

ЖАУАП:

Егер Сіз жабдықты немесе оның жиынтығын (роутер, STB-жалғама, пульт, тоқ блогы, HDMI шоғырсымы, RCA шоғырсымы) сындырып немесе жоғалтып алсаңыз, олардың құнын [Жабдықты қабылдау тапсыру актіндегі прайс-параққа](#) сәйкес өтеуіңіз керек (16-парақ). Ол үшін Клиенттерді қолдау орталығына 3131 нөмірі арқылы қоңырау шалыңыз (Қазақстандағы кез келген мобильді операторлардың нөмірінен тегін), әлеуметтік желілердегі Beeline Қазақстанның ресми парақтарында бізге жазыңыз («Біздің контактілер» бөлімінен өзіңізге ыңғайлысын табыңыз) немесе [Beeline-ның сату және қызмет көрсету кеңселеріне хабарласыңыз.](#)

«ҮЙДЕГІ ИНТЕРНЕТ» БОЙНША СҰРАҚ ЖӘНЕ ЖАУАП

Үйдегі интернетті қалай бұғаттаймын?

ЖАУАП:

«Ерікті бұғаттау» қызметін қолданыңыз, толық ақпарат [сілтемеде](#).

«Үйдегі интернет» жабдығын қалай қайтарамын?

ЖАУАП:

Жалға алған жабдықты (роутер, STB-жалғама, пульт, тоқ блогы, HDMI шоғырсымы, RCA шоғырсымы) төмендегі жолдардың бірімен қайтаруға болады:

- Сайтта өтініш беріңіз. Ол үшін [сілтемеге](#) өтіп, тиісті жолдарды толтырыңыз. Сізге біздің маман хабарласып, техниктің келетін күні мен уақытын келіседі.
- [Beeline-ның сату және қызмет көрсетк кеңсесіне](#) хабарласыңыз.
Өзіңізбен ала келіңіз:
 - 1) қызметті қосқан кезде жалға алынған құрылғының толық жиынтығын (жиынтық толық болмаса немесе бүлінсе, оның құны құрылғыны ұсыну туралы шарттағы прайс-параққа сәйкес бағаланады, 4.4-тармақ);
 - 2) жеке куәліктің түпнұсқасын.Сондай-ақ «Үйдегі интернет» логині мен шарт тіркелген мекенжайды айту керек болады.
- Егер Сіз тұратын қалада сату және қызмет көрсету кеңсесі жоқ болса, Клиенттерді қолдау орталығына 3131 нөмірі арқылы қоңырау шалуыңызды өтінеміз (Қазақстандағы кез келген мобильді операторлардың нөмірінен тегін) немесе бізге әлеуметтік желілерде жазыңыз («Біздің контактілер» бөлімінен өзіңізге ыңғайлысын табыңыз).