

# 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.

- 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.

**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»

# ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ ПО «ИНТЕРНЕТ ДОМА»

**Сменили пароль, и перестал работать «Интернет Дома».**

## **ОТВЕТ:**

- Если Вы поменяли пароль в приложении «Мой Beeline», а роутер приобрели или арендуете у нас, то система сама автоматически перенастроит роутер.
- Если через 30 минут после смены пароля домашний интернет не восстановился, перезагрузите Wi-Fi роутер, т. е. отсоедините роутер от сети электропитания, через 2 минуты включите снова, а затем проверьте доступ к интернету.
- Если и это не помогло, 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 соцсетях (выберите удобный способ для Вас в разделе «Наши контакты»).

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

# 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.

- Заполните форму: [прямо здесь](#) или скопируйте ссылку в строку браузера: <https://bee.gg/e/yourdocks>:

# ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ ПО «ИНТЕРНЕТ ДОМА»

**Оплатили не на тот логин**

**ПРОДОЛЖЕНИЕ ОТВЕТА:**

- Логин
- Ф. И. О.
- Ваш телефон
- Ваш e-mail (необязательно)
- Добавить файл – приложить чек, если он требуется в Вашем случае (см. инфо выше).

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 Beeline. При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность, и чек об оплате.  
месяца.

# ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ ПО «ИНТЕРНЕТ ДОМА»

**Оплатили не на тот логин**

**ПРОДОЛЖЕНИЕ ОТВЕТА:**

*Важно!*

- *Для возврата суммы необходимо обратиться в Call-центр или офисы Beeline 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:**

Оставьте заявку 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:**

В течение 2 часов после создания заявки на выезд техника Вам перезвонит специалист для уточнения деталей выезда, а 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.

**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 большая нагрузка на все наши системы, а также увеличивается поток заявок, поэтому в этот период заявки могут обрабатываться 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 на специальную линию, где оператор Вас обязательно проконсультирует.

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



# ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ ПО «ИНТЕРНЕТ ДОМА»

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

**ОТВЕТ:**

Воспользуйтесь услугой «Переезд». Подробнее читайте по [ссылке](#).

**Обратите внимание!** Предварительно проверьте наличие технической возможности подключения домашнего интернета по новому адресу [здесь](#).

**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».

Способ 2: написать свой логин нашему виртуальному консультанту Дане (на сайте [beeline.kz](http://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 «Наши контакты»).

# ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ ПО «ИНТЕРНЕТ ДОМА»

Поврежден кабель внутри квартиры либо за её пределами..

**(ПРОДОЛЖЕНИЕ ОТВЕТА) :**

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 😊.
- В течение 2 часов после создания заявки на выезд техника Вам перезвонит специалист для уточнения деталей выезда, а 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](#).

# ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ ПО «ИНТЕРНЕТ ДОМА»

**У меня часто отключается/пропадает интернет**

**(ПРОДОЛЖЕНИЕ 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 Veeline или в Личном кабинете.](#)
- 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, который входит в пакет «Интернет Дома», можно в приложении [Мой Beeline](#).

Обратите внимание: необходимо авторизоваться под мобильным номером, а не под логином «Интернет Дома».

**Что такое статический IP-адрес?**

**(ОТВЕТ) :**

Это Ваш постоянный IP адрес в интернете. Он закрепляется за Вашим логином «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](#) (стр. 16). 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 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 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»).