

Справочник абонента

СОДЕРЖАНИЕ

Регистрационные данные	3
1. Информация о «Кабинете»	4
2. Подключение к сети Интернет	5
3. Способы оплаты	6
3.1. Абонентская плата	6
3.2. Способы оплаты	6
3.3. Тарифные планы	7
3.4. Контроль состояние счета	7
4. Локальная сеть	9
5. Часто задаваемые вопросы	9
5.1. Я оплатил, но Интернет не работает	9
5.2. Как можно срочно активировать доступ при закрытом расчетном периоде?	9
5.3. Некоторое время не пользовался Интернетом, а сейчас не могу подключиться, почему?	10
5.4. Забыл пароль для входа в личный «Кабинет»	10
5.5. Возможно, ли оформить два договора по одному адресу?	10
6. Дополнительные сведения	12

Уважаемый абонент!

Спасибо, что выбрали ООО «Ланет Нетворк» в качестве оператора телекоммуникационных услуг.

Ваши регистрационные данные:

Номер договора* –

Тарифный план* :

Internet* –

CaTv* –

Дополнительные услуги* :

Dr.Web* –

* – информация актуальна на момент скачивания документа ()

1. ИНФОРМАЦИЯ О «КАБИНЕТЕ»

Каждый абонент сети Ланет имеет свою персональную страницу статистики - «**Кабинет**», в котором может:

- управлять услугами Интернет и Кабельное телевидение;
- контролировать использование трафика;
- контролировать состояния своего депозита;
- изменять тарифный план;
- активировать дополнительные услуги;
- контролировать начисления и списания платежей;
- производить оплату услуг;
- изменять свои личные данные.

И многое другое, что сделает пользование услугой Интернет более доступной и приятной.

Детальней с информацией о «**Кабинете**» можно ознакомиться на <http://www.lanet.ua/company/help/connect#stat>.

2. ПОДКЛЮЧЕНИЕ К СЕТИ ИНТЕРНЕТ

При подключении Вам будет выдан логин и временный пароль, который соответствует вашему номеру договора. Для того чтобы начать работу в Интернете, необходимо в **«Кабинете»**, изменить временный пароль на постоянный.

Для того чтобы войти в личный кабинет, достаточно зайти на сайт **www.lanet.ua**, раздел **«Кабинет»**, ввести логин и временный пароль, после чего нажать на кнопку **«Войти»**.

Если Вы заходите в **«Кабинет»**, только с домашнего ПК, то идентификация пользователя будет происходить в таком случае по ip адресу. Для того чтобы задействовать данный функционал нужно войти в **«Кабинет»** -> настройки -> далее задействовать опцию **«вход по IP»**. После чего доступ в **«Кабинет»** будет происходить без запроса ввода логина и пароля, для всех устройств, которые зарегистрированы в меню компьютеры.

При доступе в личный кабинет с другого места, будет запрашиваться классическая форма ввода логина и пароля.

3. СПОСОБЫ ОПЛАТЫ

3.1. Абонентская плата

Каждый абонент телекоммуникационных услуг имеет свой лицевой счет. Для начала пользования услугой Вам нужно внести на свой счет сумму в размере полной абонентской платы.

Абонентская плата – это платеж за услуги, сумма которого зависит от тарифного плана и дополнительных услуг, которыми Вы собираетесь пользоваться.

3.2 Способы оплаты

Самый быстрый способ оплаты услуги доступа в Интернет это электронные терминалы. Комиссия составляет от 2 грн., но деньги поступают на ваш депозит моментально. В данное время терминалы пополнения счета установлены практически везде – в магазинах, торговых центрах, на заправках и других общедоступных местах. При оплате необходимо придерживаться следующей инструкции: вводить свой персональный номер договора и необходимую сумму пополнения. После оплаты обязательно сохраняйте чек.

Помимо этого, Вы можете произвести оплату услуг электронным способом через **«Кабинет»**:

- **Portmone** - оплата производится через **«Кабинет»** раздел "Проводки". В соответствующее окошко введите сумму, которую Вы хотите оплатить и нажмите кнопку "Пополнить счет с помощью Portmone". После этого Вы перейдете на страничку системы Portmone, где необходимо выбрать "Оплату без регистрации".
- **Webmoney** - для пополнения депозита через систему WebMoney необходимо зайти в **«Кабинет»** раздел "проводки", ввести нужную сумму в соответствующее поле (*при оплате через данную систему необходимо наличие кошелька Webmoney*).
- **Приват24** – для пополнения депозита через систему Приват24, необходимо зайти в **«Кабинет»** раздел «Проводки», ввести необходимую сумму в соответствующее поле.

Советуем совершать оплату за телекоммуникационные услуги только через персональный «Кабинет». При оплате счета напрямую через сайты этих служб пополнения депозита займет больше времени!

При оплате в любом банке, срок зачисления денег на депозит 2-3 рабочих дня. Мы рекомендуем производить оплату в Правэкс-банке или Приват банке. При оплате в этих банках, деньги зачисляются на следующий рабочий день и в Приват банке комиссионные за услуги не снимаются.

Если Вы хотите ускорить процесс зачисления денег на депозит, вы можете отправить нам копию оплаченной квитанции по факсу **(044)499-79-68**, на электронный адрес **sale@lanet.kiev.ua**, через **«Кабинет»** либо принести в Центр обслуживания абонентов.

3.3 Тарифные планы

Компания Ланет предлагает различные комплексные тарифные планы, которые смогут удовлетворить потребности каждого клиента. Вы можете воспользоваться одним из комплексных тарифов и наслаждаться возможностями пользования услугами Интернет и кабельного телевидения.

Более детальную информацию о тарифах Вы можете прочитать на сайте **www.lanet.ua** в разделе **«Тарифы»**.

3.4 Контроль состояния счета

Если Вы не являетесь владельцем безлимитного тарифного пакета и нуждаетесь ограничить доступ в Интернет, вы можете это сделать на своей персональной странице **«Кабинет»**. Для этого выберите пункт меню «Доступ» и что Вы желаете заблокировать.

Вы имеете возможность ограничить весь трафик или отдельно мировой, украинский или почтовый. Также в собственном **«Кабинете»** Вы можете приостановить предоставление услуги на срок от 1 дня до 2 месяцев на период вашего отсутствия. В это время абонентская плата не насчитывается.

Чтобы получать информацию о минимальном балансе средств на счету, Вы можете установить систему напоминаний в **«Кабинете»**.

Чтобы установить напоминание, необходимо перейти в раздел **«Настройки»** и в графе «предупреждение» поставить сумму, при которой будет

отправляться автоматическое уведомление о количестве денег на счету, на указанную электронную почту.

4. ЛОКАЛЬНАЯ СЕТЬ

Компьютеры наших клиентов объединены в общую сеть, которая позволяет обмениваться данными (музыка, видео, фото и другое). Такая сеть называется локальной, поскольку распространяется на весь район или даже город, но доступна только Интернет пользователям. Скорость доступа в локальной сети до 100 Мбит/сек.

Доступ к официальному сайту **www.lanet.ua**, а также в «Кабинет» открыт даже во время финансовой задолженности.

5. ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ (FAQ)

5.1. Я оплатил, но интернет не работает.

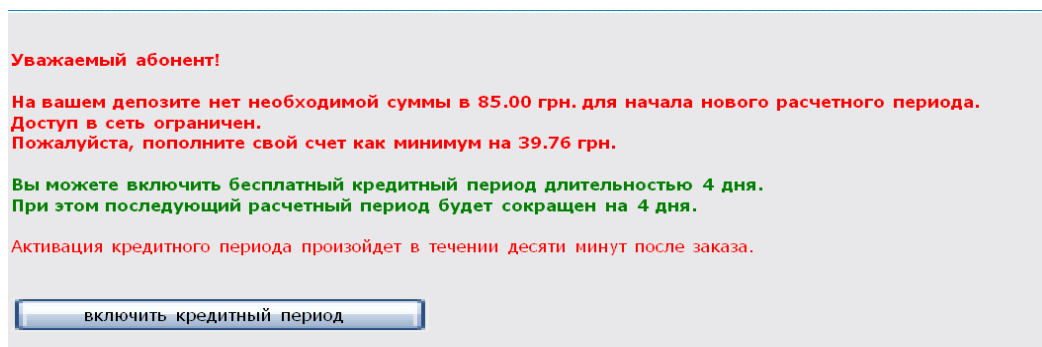
Если Вы производили оплату в Правэкс или Приват банке, то деньги поступают на депозит, на следующий РАБОЧИЙ день до обеда. При производстве оплаты на выходных, деньги поступают на депозит во вторник до обеда.

Если Вы производили оплату в любом другом банке, то деньги поступают на депозит в течении 2-4 РАБОЧИХ дней.

Для ускорения процедуры зачисления средств на депозит, Вы можете предоставить оплаченную квитанцию об оплате: по электронной почте, в службу электронных обращений или отправить по факсу (номер **(044)499-79-68**).

5.2. Как можно срочно активировать доступ при закрытом расчетном периоде?

После окончания расчетного периода и отсутствия на депозите суммы, которая позволит открыться следующему расчетному периоду, на главной странице Вашей личной статистики, вверху слева, появится кнопка открытия кредитного расчетного периода.



После нажатия на кнопку **«включить кредитный период»** у вас в течение 5 минут открывается новый расчетный период, согласно вашему тарифному плану, сроком на 4 дня. В течении данного времени Вы можете продолжить пользоваться интернетом и оплатить услугу любым доступным способом.

По истечению 4 дней, кредитный расчетный период закрывается, и открывается обычный расчетный период с вычетом 4 дней которые ушли на

кредитный период. Если на депозите не окажется нужной суммы, то новый расчетный период не откроется, доступ в сеть будет заблокирован. Используя срок кредитного периода, нельзя будет воспользоваться им повторно в текущем месяце.

5.3. Некоторое время не пользовался Интернетом, а сейчас не могу подключиться, почему?

Возможно, доступ в Интернет был для Вас принудительно заблокирован, с момента образования задолженности (минуса) на счете или по истечению расчетного периода.

Для разблокировки Вам необходимо пополнить счет.

Обращаем внимание, что в случае неуплаты свыше, чем за 3 месяца, договор будет, расторгнут Провайдером в одностороннем порядке. Подключиться к услугам повторно Вы можете абсолютно бесплатно в любое удобное для Вас время.

5.4. Забыл пароль для входа в личный «Кабинет».

Для восстановления пароля Вам необходимо сообщить номер договора или паспортные данные на почтовый адрес: **info@lanet.kiev.ua** или **support@lanet.kiev.ua**.

Так же в дальнейшем можно установить вход в личный кабинет без ввода логина и пароля. Для того что бы задействовать данный функционал нужно войти в личный **«Кабинет»** -> Настройки -> далее задействовать опцию "вход по IP".

После чего доступ в личный кабинет будет происходить без запроса ввода логина и пароля, для всех устройств, которые зарегистрированы в меню -> Компьютеры.

При доступе в личный **«Кабинет»** с другого места, будет запрашиваться классическая форма ввода логина и пароля.

5.5. Возможно, ли оформить два договора по одному адресу?

Да, возможно. Для этого необходимо обратиться в отдел обслуживания абонентов за номером **(044)499-79-68** для подачи новой заявки на подключение.

6. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СВЕДЕНИЯ

Что такое трафик?

Трафик - это объем информации, поступающей на ваш компьютер из сети и отправленной с него в сеть. Единицей измерения трафика является байт. Трафик делится на входящий и исходящий.

Входящий трафик - это та информация, которая поступает на ваш компьютер из сети (web-странички, чат, музыка и так далее).

Исходящий трафик - это информация, поступающая с вашего компьютера в сеть - запрос (адрес web-странички, отправленное письмо и так далее).

Также трафик делится на внешний и внутренний.

Внешний трафик (входящий + исходящий) - это информация, которую вы получаете или передаете на ваш компьютер из сети Интернет.

Внутренний трафик - это информация, которую вы получаете или передаете внутри локальной сети Lanet.

Что такое мегабайт?

Мегабайт - это единица измерения количества информации. Каждая информация, будь то музыкальный файл или web-страничка, при скачивании потребляет сколько-то мегабайт (или часть мегабайта) и соответственно учитывается в Вашем личном «**Кабинете**», если конечно у Вас тариф с оплатой трафика, а не безлимитный тариф, где оплата за трафик не взимается.

Сколько это 1 Мб?

- 1 Мегабайт – это примерно 10 “средних” Интернет страниц* или 400 страниц печатного текста (1 байт = 1 буква, 1 Кбайт = 1024 букв);
- 1 Мегабайт – это порядка 5 картинок хорошего качества;
- 1 Мегабайт – это примерно 5 писем электронной почты;
- одна песня имеет размер от 4 до 12 Мб;
- один видеоклип имеет размер от 40 до 200 Мб;
- один фильм имеет размер от 650 до 1400 Мб;
- один DVD фильм имеет размер около 4500 Мб.

При просмотре страниц информация на компьютер клиента также закачивается в объеме, равном весу страницы. Каждая WEB-страница может содержать:

- текст;
- картинки (графику);
- анимацию (баннеры, реклама, анимационные заставки);
- видео и звуковые файлы.

* например: страница поисковой машины Google имеет размер около 70 Кб, а страницы почтового сервиса MAIL.RU порядка 500 Кб.