

ПАМЯТКА АБОНЕНТА

Уважаемый Абонент, внимательно ознакомьтесь с Договором и Правилами пользования Услугой, дополнительная информация размещена на сайте home.eltel.net. Для того чтобы облегчить Вашу работу в глобальной сети Интернет, обратите внимание:

1. Активизация выделенного канала для выхода в Интернет осуществляется с абонентского терминала, для этого необходимо:

- 1.) активизировать PPPoE соединение, настройки соединения осуществил наш сотрудник при первичном подключении (подробно на сайте в разделе Помощь). Если соединение не устанавливается, смотрите п. 4.
- 2.) авторизоваться на сервере (ввести учетные данные). Учетные данные (логин, пароль) являются уникальными и должны храниться и оберегаться Абонентом во избежание утери и злоупотребления третьими лицами. Если нет подтверждения авторизации, смотрите п. 4.

2. Личный кабинет

Личный кабинет дает возможность просмотра и изменений персональных данных Абонента. Для просмотра доступна информация о статусе Договора, текущий баланс, операции на лицевом счёте, трафике. Вы можете самостоятельно изменить свой тарифный план и другие параметры Услуги.

Доступ в Личный кабинет осуществляется с сайта home.eltel.net по персональным учетным данным Абонента и доступен Абоненту даже при отрицательном балансе, для этого в адресной строке браузера (без активизации подключения) указывается home.eltel.net

3. Оплата Услуги

Оплата Услуги осуществляется по квитанции через Сбербанк или с помощью терминалов быстрой оплаты. Обращайте внимание на сроки перечисления платежей и комиссионные выплаты. Ознакомьтесь с более подробной информацией Вы можете в разделе Оплата на сайте home.eltel.net.

Обратите внимание, что авторизация Абонента возможна только при достаточном для действующего тарифа текущем балансе. Рекомендуем Вам заблаговременно (до 1 числа каждого календарного месяца) проверять текущий баланс в Личном кабинете и производить оплату.

Авансовое списание средств с лицевого счета Абонента производится автоматически в первый рабочий день каждого календарного месяца. При оплате обязательно проверяйте правильность заполнения платежного документа: Провайдер – ЭЛТЕЛ, правильно указывайте номер Вашего договора – номер ID.

Сохраняйте чеки и квитанции об оплате Услуги. Подтвердить платеж Вы можете, направив копию (сканированную копию) платежного документа по факсу, из Личного кабинета или по e-mail.

Абонентская плата снимается за весь период не зависимо от статуса Договора. Вы можете приостановить начисление абонентской платы, не расторгая договор, на срок от одного до шести месяцев, для этого заблаговременно до начала календарного месяца направить соответствующую заявку из Личного кабинета.

4. Что делать если PPPoE соединение не активизируется

4.1. Уточните, какой номер ошибки указывается при установке соединения. Наиболее часто встречающиеся ошибки соединения:

Ошибка 691 – ошибки при авторизации, могут возникнуть в следующих случаях:

- 1.) ошибки при вводе логина или пароля (проверьте регистр ввода)
- 2.) отрицательный баланс (проверьте текущий баланс в Личном кабинете, пополните счет)
- 3.) попытка установить второе соединение (завершите активное соединение или проверьте настройки оборудования)

Ошибка 769 – ошибка при установлении аппаратного соединения

- 1.) не подключена сетевая карта
- 2.) не подключена локальная сеть

Ошибка 678 – ошибки при установлении аппаратного соединения

- 1.) см. ошибка 769
- 2.) сбой в настройках соединения
- 3.) сбой в работе оборудования Абонента или Оператора.

4.2. Проверить исправность абонентского терминала для этого необходимо:

- 1.) перезагрузить компьютер
- 2.) проверить сетевой кабель (подключен к системному блоку, не поврежден домашними животными и не пережат мебелью)
- 3.) проверить сетевую карту (находится в состоянии «подключено», должны гореть лампочки сетевой карты)
- 4.) проверить подключение по локальной сети (находится в состоянии “подключено”, есть выход на сайт home.eltel.net)
- 5.) уточнить у других членов семьи, не изменялись ли настройки компьютера и соединения.
- 6.) Определить номер ошибки, указываемый при подключении.

4.3. Обратиться в службу поддержки. При обращении в службу поддержки указывайте номер Вашего договора (ID) и информацию о результатах действий, описанных в п.п. 4.1., 4.2. Операторы службы поддержки ответят на Ваши вопросы ежедневно с 8 до 23, дежурный персонал по техническим вопросам работает круглосуточно.

Обратите внимание, что настройки абонентского терминала и используемое на нем программное обеспечение, также оказывают влияние на качество обмена информацией по выделенному каналу. Обращайте внимание на настройку используемых способов защиты, установленных на абонентском терминале (встроенную систему защиты Windows – Брандмауер / Firewall и антивирусные программы).

Обратите внимание, в силу многообразия оборудования и используемого программного обеспечения Абонентом, Оператор не обязан настраивать абонентский терминал, принадлежащий Абоненту.

Рекомендации и ответы на наиболее часто задаваемые вопросы по настройкам абонентского терминала Вы можете найти в разделе Помощь на сайте home.eltel.net.

Оплата услуг осуществляется исключительно через банки или электронные платежные системы.

УЧЕТНЫЕ ДАННЫЕ АБОНЕНТА	
Идентификатор пользователя (ID)	
Логин	
Пароль	

Общая справочная информация доступна на сайте home.eltel.net

Персональная информация Абонента доступна в Личном кабинете.

Новости, изменения и объявления для Абонентов размещаются в разделе Новости на сайте.

Подписаться на бесплатную рассылку информации в рамках Договора Вы можете в Личном кабинете.