



**Альянс**  
телеком

# СПРАВОЧНИК АБОНЕНТА

## Приветствуем Вас!

*Мы искренне рады тому, что Вы стали Абонентом крупнейшего Интернет-оператора Владивостока и Уссурийска. Мы используем только передовые технологии и оборудование, оказывая услуги высокоскоростного Интернета и современного цифрового телевидения своим абонентам.*

«АльянсТелеком»

# 1. Личный кабинет

**Личный кабинет** - это страница сайта, позволяющая:

- управлять Вашим лицевым счетом;
- подключать услуги;
- самостоятельно менять тарифный план;
- контролировать баланс и пополнять лицевой счет;
- изменять пароль;
- и многое другое.

Обмен информацией между Вашим компьютером и сервером статистики происходит по зашифрованному каналу, который надежно защищает Ваши данные. Войти в личный кабинет можно по прямой ссылке [stat.inetvl.ru](http://stat.inetvl.ru), либо через форму на нашем сайте [inetvl.ru](http://inetvl.ru). Для входа введите Ваш логин и пароль, которые указаны в договоре.

## ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

Логин  
или Л/С

Пароль

**ВОЙТИ**



Книга жалоб и предложений



Проблемы при входе в Личный Кабинет?

## 1.1 Как сменить тариф?

Сменить тарифный план можно:

### 1.1.1. В Абонентском отделе по заявлению.

Владелец договора, при наличии паспорта, либо другой человек по доверенности.

### 1.1.2. В Личном кабинете:

На главной странице личного кабинета найдите раздел «Тарифный план» и нажмите кнопку **«Сменить»**.

Далее выберите новый тарифный план.

#### Тарифный план

Текущий тариф	Своя Москва
Следующий тариф	Своя Москва ( <u>сменить</u> )
Следующий расчётный период	1 мая 2016, 00:00 [осталось 3 дн. 9 ч.]

Выбранный тарифный план вступит в силу с 1-го числа следующего месяца. Если Вы выбираете тариф с большей скоростью, то переход займет от 10 до 15 минут.

## 1.2 Как узнать размер своей абонентской платы?

В графе «**Списано абонентской платы**» отображается сумма списанной абонентской платы с 1-ого дня настоящего месяца до текущего дня.

### Состояние счета

Баланс лицевого счёта:	<b>198.19 руб</b>
Списано абонентской платы	<b>791.14 руб</b>
До блокировки:	<b>6 дн.</b>
Рекомендуемая предоплата:	<b>691.91 руб.</b>
Предоплаченных единиц:	<b>0 МБ</b>

Абонентская плата списывается равными долями в течение всего месяца. Ниже, в графе «**Рекомендуемая предоплата**» рассчитано, сколько Вам нужно доплатить, чтобы пользоваться еще месяц.

*Обращаем внимание на то, что оператор вправе, но не обязан приостанавливать оказание услуг связи, в связи с чем оказание услуг связи возможно при нулевом и отрицательном балансе. При этом абонентская плата списывается в полном объеме в размерах, предусмотренных тарифным планом абонента, в течение 7 (семи) дней с момента наступления отрицательного баланса.*

На пакетных тарифных планах (Интернет + телевидение) с 8-го дня будет списываться абонентская плата за кабельное телевидение в размере 200 р. в месяц из расчета по тарифу «Альянс Цифра», так как услуга кабельного телевидения предоставляется в полном объеме.

Ниже Вы видите экран, который указывает на отрицательный баланс лицевого счета.

## Уважаемый абонент!

Баланс Вашего лицевого счета недостаточен

Доступ в Интернет будет заблокирован через несколько минут

Пополнить баланс

Продолжить без оплаты

**!** Пополните Ваш лицевой счет сейчас,  
не оставляя на последний момент!

## 1.3 Как зарегистрировать свой номер телефона для СМС уведомлений об отрицательном балансе?

Во вкладке **"Уведомление-Настройки уведомлений"** введите номер телефона, поставьте галочку в **"Присылать уведомление по смс"**.

На главной странице личного кабинета найдите раздел **"Уведомления"**, введите номер мобильного телефона, на который Вы хотите получать уведомления. Затем поставьте галочку напротив пункта **"Присылать уведомления по смс"** и нажмите кнопку **"Сохранить"**.



### Настройки уведомлений

Профиль :: Отчеты :: Пополнение счета :: Тарифы

#### Настройки уведомлений :

##### Ваши телефонные номера:

Домашний (стационарный)

+7-423-

Мобильный

+7-

##### Введите ваш адрес электронной почты:

E-Mail

Присылать уведомления по смс

Сохранить

## 1.4 Как зарегистрировать свое сетевое оборудование (MAC — адрес)?

Зайдите во вкладку «**Настройки**» и нажмите кнопку «**Зарегистрировать сетевое оборудование**».



### Настройка

Профиль :: Отчеты :: Пополнение счета :: Тарифы

#### Регистрация сетевого оборудования .:

В случае смены сетевой карты или установки нового сетевого оборудования (ноутбука, роутера, WIFI-адаптера). Вам необходимо зарегистрировать **аппаратный (MAC) адрес**. Это нужно для корректного получения сетевых настроек и доступа ко всем ресурсам нашей сети. Для проведения перерегистрации нажмите кнопку "Зарегистрировать сетевое оборудование". Через 10 минут перезагрузите компьютер. Операция регистрации сетевого оборудования доступна не более 2 раз в сутки.

IP адрес Вашего лицевого счёта

10.55.200.42

Зарегистрировать сетевое оборудование

Подождите 10 минут, затем перезагрузите компьютер. После этого Вы сможете пользоваться услугами Интернета.



## 1.5 Как сменить пароль от личного кабинета?

Для смены пароля перейдите во вкладку «**Настройка**», в пустых полях введите текущий пароль, затем дважды введите новый пароль и нажмите кнопку «**Изменить**».

### Смена пароля :.

#### Пароль должен соответствовать следующим условиям

Пароль должен содержать от 6 до 16 прописных букв латинского алфавит, цифр и спец символов из списка: . , \_ -

Не должен совпадать с логином.

Ваш логин

**atk141925**

Введите **текущий** пароль

Введите **новый** пароль

Повторите **новый** пароль

Изменить

## 1.6 Как защитить компьютер от вирусов?

Для защиты своего компьютера мы рекомендуем пользоваться лицензионными продуктами «Лаборатории Касперского». Для абонентов, впервые подключающих подписку, первые 30 дней пользования – бесплатно.

Для того, чтобы оформить подписку на антивирус, на главной странице личного кабинета нажмите кнопку «Оформить подписку».

### Продукты "Лаборатории Касперского"

Сервис подписок на продукты "Лаборатории Касперского":

- Антивирус Касперского, 1 ПК
- Kaspersky Internet Security, 2 устройства
- Kaspersky Safe Kids, 1 пользователь



Оформить подписку

Далее выбираете необходимый Вам продукт.

### Выберите тип подписки

#### Kaspersky Anti-Virus, 1 ПК

Антивирус Касперского – решение, защищающее ПК от вредоносных программ и угроз.

[Подробнее →](#)



3.25 руб. в день

Оформить подписку

Скачать

## Kaspersky Internet Security, 2 устройства

Kaspersky Internet Security - позволяет вам искать информацию, совершать покупки и общаться в интернете, не беспокоясь об угрозах. При этом работа антивируса на вашем компьютере практически незаметна.

[Подробнее →](#)



4.57 руб. в день

[Оформить подписку](#)

[Скачать](#)

## Kaspersky Safe Kids, 1 пользователь

Kaspersky Safe Kids позволит получать информацию о звонках, смс и местоположении ребенка, отслеживать посты и список друзей в социальных сетях, ограничить время использования интернета и устройств.

[Подробнее →](#)



3.25 руб. в день

[Оформить подписку](#)

[Скачать](#)

Подтвердите свой выбор, нажав соответствующую кнопку.



Подписки

[Профиль](#) :: [Отчеты](#) :: [Пополнение счета](#) :: [Тарифы](#) :: [Услуги](#) :: [Настройка](#)

### Подтверждение на Антивирус Касперского 2016, 2ПК

Необходимо подтверждение подписки.  
После подтверждения вы получите доступ к ключу активации.

За услугу «**Антивирус Касперского**» абонентская плата списывается каждый день равными частями, в течение одного года.

## 1.7 Как переезжать с «АльянсТелеком»? Услуга «Легкий переезд»

Если Вы переехали – перенесите Интернет и телевидение на новый адрес с помощью услуги **«Переезд»**. Переезжая с нашими услугами, Вы получите месяц пользования в подарок. Оформить переезд можно следующими способами:

- в Абонентском отделе: оформить может владелец договора при наличии паспорта;
- через Информационный отдел: необходимо оставить заявку на переезд по телефонам: **2-302-500** (Владивосток), **302-500** (Уссурийск); **904-000** (Находка); **3-70-03** (Артем)
- через Личный Кабинет.

*Для оформления услуги «Переезд» через личный кабинет откройте вкладку «Переезд», заполните необходимые поля и нажмите кнопку «Переехать».*

### Куда

Город	<input type="text" value="Владивосток"/>
Улица	<input type="text"/>
Дом	<input type="text"/>
Квартира	<input type="text"/>
Контактный телефон	<input type="text"/>

Переехать

## 2. Пополнение счета

### 2.1 Как пополнить счет через Личный кабинет?

Оплачивать наши услуги можно прямо из дома. Для этого зайдите в Личный кабинет, откройте вкладку «Пополнение счета», выберите «Оплатить картой» или «Мобильный платеж», и следуйте инструкциям.

#### Оплата картами VISA/MasterCard/Maestro

Оплата картами VISA/MasterCard. Зачисление средств на счет от нескольких минут до 3 банковских дней.

Сумма:

Пополнить разово

Пополнять ежемесячно

#### Мобильный платеж

Телефонный номер:

Сумма:

Пополнить

## 2.2 Как пополнить счет через сайт [inetvl.ru](http://inetvl.ru)?

Оплачивать Интернет и телевидение не выходя из дома можно через наш официальный сайт. Для этого откройте вкладку «Клиентам», выберите один из сервисов:

- Платежный сервис «**E-POS**»;
- Интернет-банкинг «**Мой Б@НК**» банка «**Приморье**»;
- Интернет-банкинг «**Сбербанк ОнЛ@йн**»;
- Пластиковая карта **Visa** или **Mastercard**;

И следуйте простым инструкциям.

The screenshot shows a website navigation menu on the left with two main categories: "Не выходя из дома" (Without leaving home) in a pink box and "Рядом с домом" (Near home) in a light blue box. The main content area is titled "Автоплатеж" (Autopay) and contains a breadcrumb trail: "Главная / Клиентам / Оплата услуг / Не выходя из дома /". Below the title, there is a list of payment services:

- Автоплатеж
- Мобильные платежи
- Легкий платеж
- Платежный сервис e-pos
- Карта VISA и MasterCard любых банков
- Интернет-банкинг «Мой б@нк» от Банка «Приморье»
- Сбербанк ОнЛ@йн

Each of the last three items has a blue circular icon containing "0%".

## 2.3 Как пополнить счет с помощью sms?

Отправить SMS на номер 3116 с текстом  
«**aliance 100080 100**»

**100080** – номер лицевого счёта,  
**100** – сумма к оплате в рублях.

Дождаться SMS с реквизитами платежа, подтвердить платёж ответным SMS.

Обращаем внимание на то, что услуга платная.

Комиссия: МТС - от 3% от суммы платежа плюс 10 руб. за каждую операцию.

Другие операторы – от 3% от суммы платежа.

Стоимость первого SMS на номер 3116 составляет от 1 р. 70 коп, все остальные SMS (входящие и исходящие) бесплатны для абонента в рамках этого способа оплаты.

## 2.4 Как пополнить счет через систему электронных денег?

- WebMoney, [www.webmoney.ru](http://www.webmoney.ru)
- Яндекс.Деньги, [www.money.yandex.ru](http://www.money.yandex.ru)
- Qiwi кошелёк, [www.qiwi.com](http://www.qiwi.com)

Для оплаты зайдите на сайт выбранного ресурса и следуйте инструкциям.



## 2.5 Как пополнить счет лично?

Вы можете оплатить услуги через **кассы абонентских отделов**:

### г. Владивосток:

1. ул. Луговая, 21а, ТЦ «Луговая», 4 этаж, оф. 462;
2. Пр-т. 100 лет Владивостоку, 42а, ТЦ «Искра», 1 этаж, оф.7;

Режим работы: с 10:00 до 19:00, без выходных и перерывов.

### г. Уссурийск:

1. ул. Некрасова, 81, остановка «Площадь» (справа от к/т «Россия»).

Режим работы: с 9:00 до 20:00, без выходных и перерывов.

### г. Находка

1. ул. Ленинская, 1а

Режим работы: Пн.-Пт. с 9:00 до 20:00, Сб.-Вс. с 10:00 до 19:00,  
без перерывов и выходных

### г. Артем

1. ул. Фрунзе, 34

Режим работы: с 9:00 до 18:00, без перерывов и выходных

Для оплаты назовите адрес и ФИО владельца договора, либо лицевого счет, укажите сумму платежа.

Данные по своему лицевому счету всегда можно узнать в Личном кабинете или позвонив в Информационный отдел по телефонам:

**2-302-500** (Владивосток), **302-500** (Уссурийск) , **904-000** (Находка),  
**3-70-03** (Артем).

Для экономии Вашего времени в абонентских отделах компании "**АльянсТелеком**" установлены платежные терминалы.

*Чтобы оплатить услуги, введите номер своего лицевого счета, подтвердите правильность данных и внесите денежные средства в автомат. Комиссия не взимается.*

При оплате через другие терминалы размер комиссии определяется владельцем терминала и обычно составляет 5-10% от пополняемой суммы.

Ниже указаны терминалы, где Вы можете оплатить наши услуги без комиссии:

- ИСС **«Владик»**;
- банкоматы **«Приморье», «Сбербанк»**;
- Система **«Мой б@нк»** банка **«Приморье»**;
- Система **«Сбербанк Онл@йн»**.

## 2.6 Как подключить автоплатеж?

Чтобы забыть об оплате услуг и быть всегда на связи, настройте автоплатеж.

Зайдите в личный кабинет, откройте вкладку **«Пополнение счета»**.

### Оплата картами VISA/MasterCard/Maestro

Оплата картами VISA/MasterCard. Зачисление средств на счет от нескольких минут до 3 банковских дней.

Сумма:

Пополнить разово

Пополнять ежемесячно

Введите сумму автоплатежа и кликните **«пополнять ежемесячно»**.

Переход к платежу

В течение 5 секунд Вы будете перенаправлены на страницу оплаты, если этого не произошло, нажмите на кнопку Перейти к оплате

Настроить автоплатеж

Перейти к оплате

Получатель	166301
Сумма	100

После перехода на сайт [arsenalpay.ru](http://arsenalpay.ru) кликните «**Настроить автоплатеж**».

Получатель	166301
Сумма	100
Повторять оплату:	<input checked="" type="checkbox"/>
Периодичность:	28 ▾ день(ей)
Повторять до:	27.12.2016

[Перейти к оплате](#)

Укажите периодичность зачислений и срок, в течение которого эта сумма будет поступать на лицевой счет.

AlyansTelecom (autoplatezh)

Заказ №2545324

**100 руб**

Номер карты



0000 0000 0000 0000

Дата истечения

CVC

	00	00
---	----	----

	000	?
---	-----	---

**Оплатить**

Powered by

**ArsenalPay**



**MasterCard. VERIFIED**  
**SecureCode. by VISA**

Далее введите данные своей карты и подтвердите платеж по SMS.

Подробную инструкцию можно скачать на **Inetvl.ru - Клиентам - Автоплатеж - Скачать инструкцию**

## 2.7 Как вернуть ошибочно перечисленный платеж?

Если при оплате услуг через киберкассы, Сбербанк, или мобильный платеж Вы совершили ошибку, обратитесь в Информационный отдел по телефонам:

- **2-302-500** (Владивосток)
- **302-500** (Уссурийск)
- **904-000** (Находка)
- **3-70-03** (Артем)

и уточните, существует ли тот лицевой счет, который Вы ошибочно пополнили.

Если Лицевой счет существует, обратитесь в Абонентский отдел с чеком или скриншотом платежа в распечатанном виде (где будет указан неверный Лицевой счет, дата и сумма платежа), и напишите заявление о переводе средств на Ваш Лицевой счет.

Если счет не существует, то за возвратом своих денежных средств необходимо обращаться в администрацию платежных систем или терминалов, так как деньги на счет компании «АльянсТелеком» не поступали.

## 2.8 Как получать скидку на оплату услуг?

2.8.1 Подключив услугу «Абонемент», Вы оплачиваете услуги на несколько месяцев вперед и получаете скидку до **15%**.

Для подключения услуги зайдите в Личный кабинет, откройте вкладку «Абонемент», выберите размер скидки, которую Вы хотите получить, и подтвердите свой выбор.



**Абонемент**

Профиль · О счетах · Пополнение счета · Тарифы · Услуги · Настройка · Уведомления · Переход · Абонемент [Выход]

Текущий тариф: Москва  
Абонентская плата: 890 руб./мес.

	Стоимость без скидки	Стоимость со скидкой	Экономия
● Абонемент 2 месяца	1780 руб.	1690 руб.	90 руб. (5%)
● Абонемент 4 месяца	3560 руб.	3200 руб.	360 руб. (10%)
● Абонемент 6 месяцев	5340 руб.	4550 руб.	790 руб. (15%)

С условиями предоставления услуги "Абонемент" ознакомлен и согласен

Подключить абонемент

Помните, что денежные средства будут списаны с Вашего лицевого счета в полном объеме сразу после подключения услуги. Если на лицевом счете недостаточно средств, пополните его.

Услугу можно активировать по заявлению в Абонентском отделе.

## 3. Техническая поддержка

При возникновении проблем с интернетом и кабельным телевидением обращайтесь в техническую поддержку (ТП) по телефонам:

- **2-302-501** (Владивосток)
- **302-501** (Уссурийск)
- **904-000** (Находка)
- **3-70-04** (Артем)

Перед обращением запишите номера ошибок, вспомните, какие программы были установлены до возникновения проблемы, Ваши последние действия за компьютером. Это ускорит диагностику и решение проблемы.

Максимальную эффективность от звонка в ТП Вы можете получить, находясь дома рядом с компьютером. Оператор обязательно задаст Вам несколько уточняющих вопросов и попросит совершить некоторые манипуляции с компьютером. Он прекрасно понимает, как важна для Вас связь именно сейчас, и сделает все от него зависящее.

Если проблема, с которой Вы обратились к нам, не относится к работе сети **«АльянсТелеком»**, а заключается в программном или аппаратном обеспечении, то решить ее по телефону затруднительно. Вам могут предложить бесплатную услугу Службы Компьютерной Помощи с выездом на дом.



## 3.1 СКП

**Бесплатная Компьютерная Помощь** – уникальная бесплатная услуга, которой может воспользоваться любой житель города Владивостока и Уссурийска. Основное правило – дом человека должен быть подключен к услугам нашей компании. Наши настройщики бесплатно выполняют следующие работы:

- Диагностика программ и аппаратных устройств;
- Установка и настройка бесплатных программ;
- Установка и настройка дополнительных устройств (принтер, сканер, сетевая карта, веб-камера и др.);
- Поиск и уничтожение компьютерных вирусов;
- Настройка доступа в интернет;
- Настройка и оптимизация работы Windows.

Вызвать настройщика можно по телефонам:

- **2-302-501** (Владивосток);
- **302-501** (Уссурийск).
- **904-000** (Находка)
- **3-70-04** (Артем)

## 3.2 Услуга «Блокировка»

Для временной блокировки лицевого счета Вы можете:

1. Обратиться по телефонам:

- 2-302-500 (Владивосток)
- 302-500 (Уссурийск)
- 904-000 (Находка)
- 3-70-03 (Артем)

2. Посетить Абонентский отдел

3. Воспользоваться услугой через личный кабинет: [stat.inetvl.ru](http://stat.inetvl.ru)

Обмен информацией между Вашим компьютером и сервером статистики происходит по зашифрованному каналу, который надежно защищает Ваши данные. Войти в личный кабинет можно по прямой ссылке [stat.inetvl.ru](http://stat.inetvl.ru), либо через форму на нашем сайте [inetvl.ru](http://inetvl.ru). Для входа введите Ваш логин и пароль, которые указаны в договоре.

Обязательные условия: наличие паспорта лица, на которое заключен договор и положительный баланс на лицевом счете.

Блокировка интернета возможна от 10 дней до 6 месяцев. Подключение услуги «**Блокировка**» - 0 рублей.

При блокировке интернета абонентская плата списываться не будет. Если у Вас подключен пакетный тариф (интернет и телевидение), то при блокировке интернета за телевидение списания происходят по тарифу «**Альянс Цифра**» в размере 200 рублей в месяц.

Разблокировать интернет ранее 10 дней возможно, но за каждый день Вам будет начислена абонентская плата согласно Вашего тарифного плана.

## 4. Услуги и ресурсы

### 4.1 Портал Игрополис (<http://gamepolis.ru>)

Крупнейший игровой портал, объединяющий игроков со всего Дальнего Востока. Официально поддерживаются серверы CS GO, Dota, Dota2, Stalker online и многие другие. Портал развивается и пополняется новыми популярными играми.

### 4.2 Развлекательный портал [s125.ru](http://s125.ru)

Информационно-развлекательный портал [S125.ru](http://s125.ru) создан специально для Вас! Читайте самые актуальные новости, смотрите онлайн последние новинки кино и сериалов. Следите за состоянием пробок через наши бесплатные камеры и общайтесь на форуме. И все это в одном месте!

## 4.3 Бесплатные городские камеры «АльянсГлаз»

Уникальная система видеонаблюдения для городов Владивостока и Уссурийска.

Добавив нужную камеру в закладки, следите за состоянием пробок на дорогах прямо с экрана смартфона.



**Видеонаблюдение для юридических лиц.**

*Установите наши камеры в Вашей организации и контролируйте все, что происходит в Ваше отсутствие. Доступ к камерам возможен в любой точке мира, где есть доступ в интернет.*

Более подробную информацию и правила оказания услуг связи Вы можете найти на сайте [www.inetvl.ru](http://www.inetvl.ru).

## 5. Современное кабельное телевидение.

Современное цифровое кабельное телевидение от нашей компании можно смотреть без приставки. В Вашей квартире прокладывают кабель, который просто включается в телевизор.

Большинство современных телевизоров поддерживают все необходимые функции, чтобы Вы могли в полной мере насладиться качеством цифровых и HD-каналов.

Если же Ваш телевизор поддерживает только аналоговый сигнал, покупка цифровой приставки позволит смотреть каналы высокой четкости даже на устаревшем телевизоре.

### 5.1. Подключение второй услуги

Если Вы пользуетесь только услугой «Интернет» от нашей компании, Вы можете подключить услугу «Телевидение». Подключить две услуги гораздо выгоднее, чем одну!

## Техническая поддержка.

- **2-302-501** (Владивосток);    - **904-000** (Находка)
- **302-501** (Уссурийск).        - **3-70-04** (Артем)

Режим работы: круглосуточно, без выходных и перерывов.

- Консультации по техническим вопросам;
- Вызов настройщика бесплатной компьютерной помощи;
- Разблокировка интернета;
- Приём заявок на диагностику линии;
- Приём заявок на перепротяжку линии.

## Информационная поддержка:

- **2-302-500** (Владивосток);    - **904-000** (Находка)
- **302-500** (Уссурийск).        - **3-70-03** (Артем)

Режим работы: с 9:00 до 21:00

- Подключение интернета и телевидения;
- Консультации по тарифам и услугам;
- Оформление переезда;
- Блокировка и разблокировка Интернета;
- Прием жалоб и приложений.