



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, либо через форму на нашем сайте 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 счёта

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

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 перерегистрировать **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 алфавита, 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 :: Настройки :

Подтверждение на Антивирус Касперского 2016, 2ПК

Необходимо подтверждение подписки.

После подтверждения вы получите доступ к ключу активации.

Да, я подтверждаю подписку

Нет, я передумал(а)

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: **205-00-00** (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	Владивосток
Улица	
Дом	
Квартира	
Контактный телефон	

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?

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.



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
- Яндекс.Деньги, www.money.yandex.ru
- Qiwi кошелёк, 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 лицевой счет, укажите сумму платежа.

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

205-00-00 (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 кликните «**Настроить автоплатеж**».

Получатель	166301
Сумма	100
Повторять оплату:	☒
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.
SecureCode.

✓
VERIFIED
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:

- **205-00-00** (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](#) :: [Отчеты](#) :: [Показание счета](#) :: [Тарифы](#) :: [Услуги](#) :: [Настройка](#) :: [Уведомления](#) :: [Период](#) :: **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:

- **205-01-01** (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. 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:

- **205-01-01** (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:

- 205-00-00 (Владивосток)
- 302-500 (Уссурийск)
- 904-000 (Находка)
- 3-70-03 (Артем)

2. Посетить Абонентский отдел

3. Воспользоваться услугой через личный кабинет: 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, либо через форму на нашем сайте 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

Информационно-развлекательный портал 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.

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.

- **205-01-01** (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:

- **205-00-00** (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.