

Часто задаваемые вопросы (ЧаВо)

Как часто можно менять тарифный план? Смена тарифного плана осуществляется 1-го числа каждого месяца. Тариф можно менять один раз в месяц. Заявка на смену тарифа подаётся до начала месяца.

В какие сроки должна быть произведена оплата? Оплата за телекоммуникационные услуги осуществляется авансовыми платежами до 1-го числа каждого месяца. Но, также можно счет пополнять и позже. **ВАЖНО!** Интернет не будет работать, если у Вас отрицательный баланс (примечание: для многоквартирных домов предоставляется работа услуги в кредит в течении первого месяца).

Способы оплаты. Пополнить свой Лицевой счет можно:

1. Через “личный кабинет” с помощью карточки.
2. Оплатив при помощи онлайн сервиса Приват24.

Я оплатил услуги, в течение какого времени деньги поступят мне на счет? Если Вы оплачивали услуги через Приват24 - то деньги будут зачислены на Ваш счет в течении следующего дня. Если Вы оплачивали услуги через личный кабинет с помощью карточки, то деньги будут зачислены на Ваш счет в течении нескольких секунд.

Я оплатил услуги, но интернета по-прежнему нет, что мне делать? Если на момент пополнения счет у Вас был отрицательный баланс и интернета по-прежнему нет, Вам необходимо подождать до 6 часов (пока не обновится информация на сервере).

Я некоторое время буду в отъезде и не буду пользоваться интернетом, как быть? Если по каким либо причинам Вы не сможете некоторое время пользоваться интернетом, Вам необходимо перезвонить нам на тех.поддержку и попросить приостановить услуги. Это делается для того, чтобы за время Вашего отсутствия Вам не начислялась абонентская плата. Минимальный срок на который Вы можете приостановить услуги составляет 1 месяц (с 1-го числа текущего месяца по 1-ое число следующего).

Когда и как я могу изменить свой тарифный план, и в течении какого времени изменения вступят в силу? Заявку на смену

тарифного плана Вы можете отправить из своего личного кабинета самостоятельно в любой момент времени (кнопка “Изменить тариф” в личном кабинете). Обновление скорости в тарифном плане происходит один раз в месяц 1 числа. Напоминаем что стоимость перехода на тарифные планы с меньшей стоимостью составляет 30 грн.

Сроки подключения. Сроки подключения к нашей сети, как правило индивидуальны и зависят от многих факторов. Для того, чтобы узнать ориентировочные сроки подключения по Вашему адресу, Вам необходимо перезвонить по телефону тех.поддержки и уточнить у нашего оператора.

Как подключить интернет? Чтобы подключить интернет Вам необходимо оставить свою заявку у нас на сайте cyberlan.com.ua либо по номеру тех.поддержки: 751-12-21, 093-908-20-20, 097-908-20-20.

Какие технологии используются при подключении?

При подключении используется технология Ethernet — пакетная технология компьютерных сетей.

В качестве передающей среды используется кабель типа «витая пара» (Ethernet/FastEthernet (10/100Base-T) и волоконно-оптический кабель.

Как правило при подключении в многоквартирных/высотных домах мы используем технологию построения сети — FTTB (Fiber To The Building, оптика до здания). В здании монтируется волоконно-оптический кабель, устанавливается наше коммутационное оборудование и дальше абонентам при подключении монтируется кабель типа «витая пара».

При подключении в частном секторе используется технология построения сети FTTH (Fiber To The Home, оптика в помещение клиента). В таком случае волоконно-оптический кабель заводится в частный дом абонента.

Обязательное условие – наличие сетевой карты/ сетевого адаптера (в большинстве случаев он уже встроен в материнскую плату).