

Справочник по услугам

лучше@net



-----  
номер договора

-----  
пароль от личного кабинета





# Растём вместе с вами

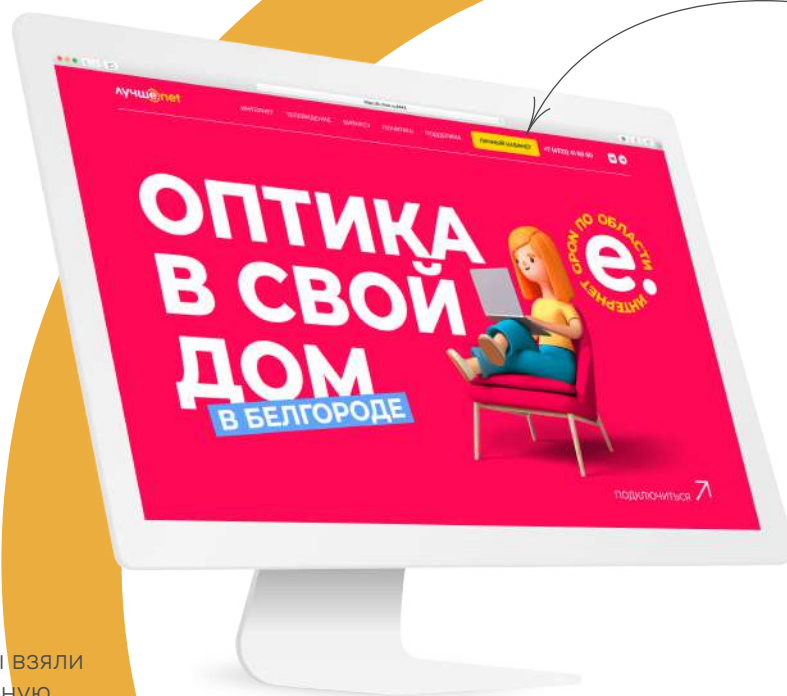
Мы молоды, амбициозны и уникальны! Мы взяли на себя важнейшую для региона социальную и инфраструктурную миссию: обеспечить надёжным, высокоскоростным интернетом частный сектор!

Наша команда Лучше.net поставила перед собой цель помочь осуществить мечту белгородцев: иметь в своём частном доме доступ в интернет такой же, как в городской квартире.

Мы гордимся тем, что нам это удаётся в создании качественной инфраструктуры микрорайонов и посёлков.

Отличная скорость интернета и высокое качество обслуживания по приемлемой цене.

Добро пожаловать в Лучше.net!



## Личный кабинет

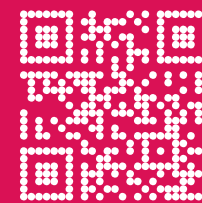
- Узнайте свой баланс, тариф, абонентскую плату и скорость
- Финансовая история: списания и зачисления в указанный период
- Информация об акциях, скидках и персональных предложениях
- Чат с представителями компании
- Услуга «Обещанный платёж»
- Пополнение лицевого счёта
- Смена тарифного плана



**Запишите свой логин и пароль на обложке справочника. Так вы их не забудете. Но если это всё же произошло:**

- Позвоните в службу технической поддержки по телефону +7 (4722) 58 20 20
- Назовите фамилию, имя, отчество и последние 4 цифры паспорта на кого зарегистрирован договор
- Назовите email адрес, если вы не указали его при подключении
- Карта регистрации с паролем будет выслана на указанную электронную почту

Наведите камеру смартфона



для входа в личный кабинет

# Оплата услуг

## Оплачивайте услуги не выходя из дома:

Любой банковской картой в личном кабинете;

В личном кабинете СберБанк Онлайн:

- Перейдите на страницу личного кабинета СберБанка или откройте приложение
- Выберите пункт «Платежи»
- В строке поиска при номере договора с форматом OXXXXX введите «БСТК», с форматом 9XXXXX – «Связь Про»
- Введите номер лицевого счёта и сумму пополнения

Готово!



На вашем лицевом счёте внезапно закончились средства и пополнить баланс прямо сейчас нет возможности? Воспользуйтесь услугой «Обещанный платёж» и мы зачислим вам сумму на баланс, необходимую для снятия блокировки доступа в интернет.

Услуга активируется на 3 дня, в течение которых вы точно успеете пополнить свой счёт, либо услуга будет приостановлена.

# Обещанный платёж

Для возобновления обслуживания необходимо пополнить счёт на сумму в размере одной ежемесячной платы по текущему тарифному плану и платы за пользование дополнительными услугами.

Информация о совершённых платежах доступна на странице личного кабинета.

Собираетесь в отпуск или просто временно не нужен интернет? Специально для вас у нас есть услуга «Добровольная блокировка».

Подключение услуги возможно при наличии денежных средств на лицевом счёте. Доступ к услугам связи после отмены услуги восстанавливается в течение нескольких минут.

Для абонентов, подключенных по акции с предоставлением скидки на стоимость подключения, услуга доступна только по окончании срока, указанного в дополнительном соглашении.

Поставьте  
интернет  
на паузу

Подключите услугу  
в личном кабинете

# Добро- вольная блокировка

телефон технической поддержки

58-20-20  
(4722)

## Пропал интернет?

### Проверьте Wi-Fi подключение

Убедитесь в подключении к беспроводной сети, работе роутера, включен ли Wi-Fi адаптер или беспроводная связь на ноутбуке, не включен ли режим «в самолёте».

### Проверьте другие сайты

Попробуйте зайти на другой сайт. Иногда перестают работать даже крупные порталы.

### Проверьте баланс лицевого счёта

Если ваш баланс отрицательный — оплатите задолженность. В случае оплаты через банк для ускорения зачисления отправьте копию квитанции в службу поддержки.

### Проверьте физическое подключение

Если есть сообщение «Сетевой кабель не подключен» или отсутствует индикация WAN-порта на роутере, проверьте весь кабель в доме на наличие повреждений, особенно если у вас домашние животные. Опросите соседей, имеется ли у них та же проблема. Если да, то позвоните службе технической поддержки.

### Проверьте сетевые настройки

В большинстве случаев у вас должно быть настроено автоматическое получение настроек.

### Перезагрузите оборудование отключив на 10 минут

Довольно часто некорректная работа программного обеспечения приводит к «зависанию» устройства.

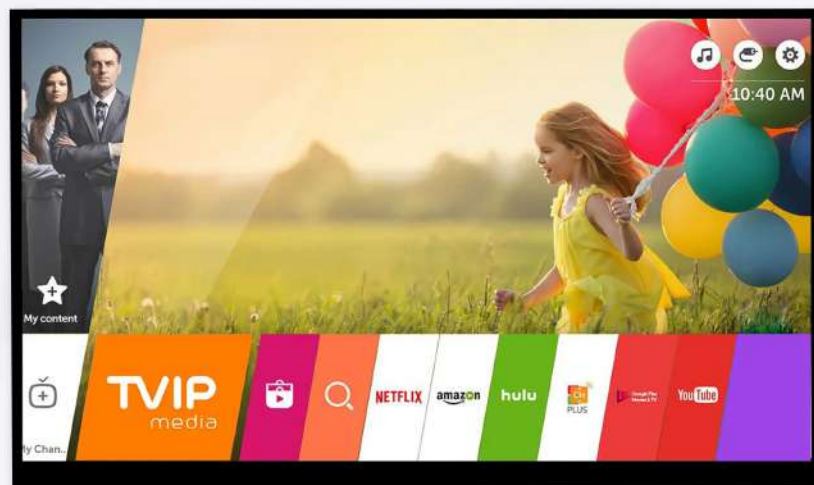


## Цифровое интерактивное ТВ TVIP-media это:

- Более 100 каналов в хорошем качестве
- Просмотр на телевизоре, мобильном телефоне, планшете, ПК (до 5 устройств сразу)
- Управление просмотром: пауза, перемотка и архив телепередач

### Подключение услуги:

- Войдите в личный кабинет Лучше.net в раздел «ТВ (бесплатное)»
- Ознакомьтесь с представленной информацией, выберите тарифный план и нажмите на кнопку «Активировать подписку»;
- После активации подписки используйте полученные логин и пароль для авторизации в приложении «TVIP-media».

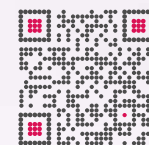
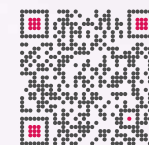
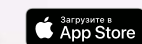
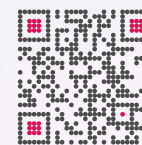


## Бесплатное, интерактивное

*на телевизоре, смартфоне, планшете, ПК*

- На всех приставках TVIP S-Box
- На приставках ANDROID, Eltex с Android
- На Smart TV SAMSUNG после 2017 года и LG WebOS от версии 3.0
- На Smart TV телевизорах с ОС Android TV
- На мобильных устройствах с ОС iOS и Android
- На приставках MAG
- На ПК через браузер

### Скачайте приложения на смартфон:



Смотрите на компьютере или ноутбуке через браузер:  
<https://31stk.tvip.media>



# Бонусы RE:Активным

У нас есть бонусная программа в нашей группе ВКонтакте. За активности вы можете получать, накапливать и тратить бонусные баллы — Биты, которые не сгорают и переходят в следующий месяц.

В меню сообщества есть кнопка для доступа к личному кабинету бонусной программы.

## Виджет рейтинга

В группе вы можете заметить таблицу рейтинга, которая содержит первую пятёрку лидеров с указанием количества лайков, комментариев и баллов (Биты).

## Для чего нужны биты?

Биты — это виртуальная валюта в нашей группе. Принимая активное участие в жизни сообщества вы получаете вознаграждение баллами, которые можете потратить на товары или скидки размещенные на витрине маркета в личном кабинете бонусной программы.



## Как заработать биты?

Вам всего лишь нужно быть активным участником нашего сообщества: писать комментарии, ставить лайки и выполнять дополнительные задания. За каждую активность вы зарабатываете баллы и поднимаетесь в таблице рейтинга.

**1 бит:** за лайк к посту

**2 бита:** для первых 5 лайков к посту

**5 бит:** за комментарий к посту в первые 15 минут

**3 бита:** за комментарий

**1 бит:** за голосование в опросе

**50 бит:** за заполнение формы заявка подключения

**50 бит:** за подписку на рассылку

**50 бит:** за вступление в сообщество

**20 бит:** если вы помогли участнику сообщества в решении вопроса по нашим услугам.



Участвуют только подписчики сообщества  
[Интернет-провайдер Лучше.net](https://vk.com/31stk)

Активность учитывается в 20 последних постах. На все комментарии действуют правила сообщества. При снятии лайков и удалении постов, заработанные за них биты вычитаются; При отписке от группы все бонусные биты сгорают. Сканлируйте QR-код, чтобы узнать все правила бонусной программы



# Уровни в бонусной программе



В бонусной программе есть 5 уровней, по которым можно переходить, выполняя определенные условия:

**Участник:** уровень доступен всем пользователям, перешедшим в личный кабинет бонусной программы и нажавшим кнопку «Открыть» на уровне. Вы в игре!

**Любознательный:** чтобы открыть второй уровень, вам необходимо накопить на своём счёте бонусной программы 500 Бит. При переходе на этот уровень вам будет зачислено 100 Бит.

**Активный:** чтобы открыть третий уровень, вам необходимо накопить на своём счёте бонусной программы 1000 Бит. При переходе на этот уровень вам будет зачислено 300 Бит.

**Опытный:** чтобы открыть этот уровень, вам необходимо накопить на своём счёте бонусной программы 1500 бит. При переходе на этот уровень вам будет зачислено 500 Бит.

**Эксперт:** максимальный уровень. Чтобы его открыть, нужно купить ключ в Маркете бонусной программы. На уровне открывается удвоенная карма. Карма это коэффициент начисления бонусов. Коэффициент 200 на этом уровне означает, что теперь за все активности в группе будет начисляться в 2 раза бонусных Бит. Тем, кто добрался до уровня Эксперт, мы зачисляем 1000 Бит бонусной программы и **дарим фирменную толстовку** от нашей компании.



# Мерч Лучше.net

В бонусной программе существует свой “Маркет” скидок на абонентскую плату, а также различных товаров и **фирменного мерча**. Витрина маркета постоянно будет пополняться.



# Приведи друга

Порекомендуйте нас своим соседям, а мы вам скажем «спасибо» – 1000 ₽ на ваш лицевой счёт за каждого приглашённого абонента.

Оставьте заявку на подключение друга и сообщите ваш номер договора для зачисления бонуса или попросите друга назвать ваш номер договора при подаче заявки.

Поделитесь своим мнением о работе нашей компании и получите бонус на лицевой счёт!

Зайдите на один из перечисленных сайтов:

Яндекс

2GIS

ZOON

Google

IP

ОТЗОВИК

Оставьте отзыв, указав в нём свой номер договора. Наши специалисты проверят отзыв и на ваш абонентский счёт будет зачислено по 100 ₽ за каждую площадку, а за Отзовик 200 ₽

Вы делитесь мнением, а мы вознаграждаем вас за отзывчивость!

## Бонус за отзыв

### Условия участия в акции:

Отзыв должен быть правдивым, конструктивным, на русском языке;

Отзыв не должен быть скопирован с другого сайта;

Вы можете прислать лишь один отзыв для одного выбранного сайта;

Не принимаются тексты, нарушающие законы Российской Федерации;

Отправляя отзыв, укажите номер вашего договора (для зачисления вознаграждения).

Отзыв на otzovik.com должен быть более 500 символов.





# Немного о Wi-Fi

При подключении мы ставим оптический терминал (ONT), который предоставляется на время пользования услугами бесплатно. Wi-Fi стандарта 802.11g в некоторых устройствах идет как дополнительная функция с максимальной скоростью 54 Мбит/с, а в некоторых моделях её и вовсе нет.

Если у вас большой дом и вы хотите обеспечить стабильное покрытие, то рассмотрите приобретение Wi-Fi роутера с большим количеством антенн. Для дома в два этажа вам потребуется модель с 4 и более антеннами. При этом их мощность должна быть минимум 5 dBi. Количество антенн в данном случае влияет на стабильность покрытия, а мощность на дальность связи.

Стоит подбирать модель, которая будет способна обеспечить передачу на скорости, предусмотренной вашим тарифом. Не все Wi-Fi роутеры способны обеспечить передачу свыше 100 Мбит/с.

Wi-Fi сети могут работать в двух диапазонах – 2,4 ГГц и 5 ГГц. Разница в том, что 2,4 ГГц лучше проходит через препятствия, но при этом часто бывает загруженной, 5 ГГц не так подвергается помехам, но при этом хорошо работает на небольших расстояниях. Для двухэтажного дома покупка маршрутизатора с двумя диапазонами может стать хорошим решением – сети 2,4 ГГц будут покрывать дальние участки дома (например, второй этаж, если роутер на первом), а сеть 5 ГГц обеспечит стабильное подключение рядом с роутером. При этом из-за распределения подключенных устройств по разным диапазонам все пользователи будут чувствовать себя комфортно.

## Mesh системы

С помощью установки дополнительных модулей Mesh системы можно расширить Wi-Fi сеть даже на очень большой дом. Установите комплект из двух модулей, и если покрытие Wi-Fi есть не везде где вам нужно – просто дополните сеть еще 1-2 модулями.

Если вы все же не желаете приобретать Wi-Fi Mesh систему (например, вам нужно больше LAN-портов), но понимаете, что возможно одного роутера будет мало и придется расширять Wi-Fi сеть, то выберите роутер с поддержкой дополнительных стандартов – 802.11ac.



## Почему скорость ниже?

Тестируя скорость интернета через Wi-Fi, вы фактически тестируете скорость вашего беспроводного соединения. На результат могут влиять характеристики роутера, уровень помех в беспроводной сети и удаленность от источника сигнала. Поэтому скорость всегда ниже заявленной в тарифе.

При возможности подключите кабель RJ-45 напрямую от абонентского терминала к компьютеру и замерьте снова.

# Частые вопросы

## Что такое GPON и для чего он нужен?

GPON (Gigabit Passive Optical Network) — технология пассивных оптических сетей. Говоря проще — ваш персональный оптоволоконный канал. Он позволяет вам пользоваться домашним интернетом на скоростях до 1000 Мбит/с и цифровым ТВ с поддержкой HD.

## ONT мне дарят или он предоставляется в аренду?

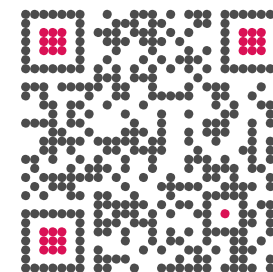
ONT (терминал пассивной оптической сети) является собственностью Лучше.net и предоставляется в пользование на весь период договора об оказании услуг связи. Если вы решите расторгнуть договор наш мастер отключит ONT и оформит акт возврата.

## Если я буду делать ремонт, смогу ли я самостоятельно отключить установленное у меня оборудование ONT?

Оборудование могут отключать только специалисты. Вы можете, оставить заявку и наш специалист приедет в удобное для вас время, чтобы временно демонтировать оборудование.

## Что делать, если при оплате услуг я указал неверный номер договора?

Для переноса ошибочно внесённых денежных средств на ваш договор необходимо написать заявление и приложить платёжное поручение (квитанцию об оплате) в офисе продаж и обслуживания, или отправить копии документов через личный кабинет, или на почту [ao@31stk.ru](mailto:ao@31stk.ru)



Задайте свой вопрос  
в нашей группе  
ВКонтакте

## Сколько стоит переход с одного тарифного плана на другой?

Тарифный план меняется бесплатно с первого числа следующего месяца.

## Как переоформить договор?

Чтобы переоформить договор на другого человека, вам нужно вместе с ним подойти в офис продаж и обслуживания Лучше.net. Лицевой счёт остаётся прежним. Если предыдущий владелец дома переехал и не расторг договор, мы откроем новый лицевой счёт и сохраним услуги.

## Как изменить тарифный план?

Зайдите в личный кабинет Лучше.net, в блоке «Интернет» нажмите «Сменить тариф», ознакомьтесь с информацией и выберите тарифный план.



мы ВКонтакте  
/31stk



мы в Telegram  
@bstk31

**+7 (4722) 58-20-20**

телефон технической поддержки  
Ежедневно с 9:00 до 22:00

**+7 (4722) 51-60-60**

телефон офиса продаж и обслуживания  
Понедельник — пятница с 8:00 до 18:00