



ПОСІБНИК КОРИСТУВАЧА



info@itlux.net
itlux.net



+38098 1000 418
+38099 1000 418



м.Надвірна, вул.Мазепа 25 А,
ТЦ "ПОЛЯРИС" (2-ий поверх)





facebook.com/itlux.telecom



t.me/itlux_telecom



instagram.com/itlux.telecom



ТИП ПІДКЛЮЧЕННЯ: PPPoE / DHCP

ВАШ ЛОГІН:

ВАШ ПАРОЛЬ:

***Звертаємо Вашу увагу
що ці дані є конфіденційні і їх не можна розголошувати.***

Графік роботи:

понеділок-п'ятниця
субота
неділя

8:30-18:00
8:30-16:00
вихідний

Пошта:

info@itlux.net

Сайт:

itlux.net

Адреса:

м.Надвірна, вул.Мазепи 25А
ТЦ «Полярис» (2-ий поверх)

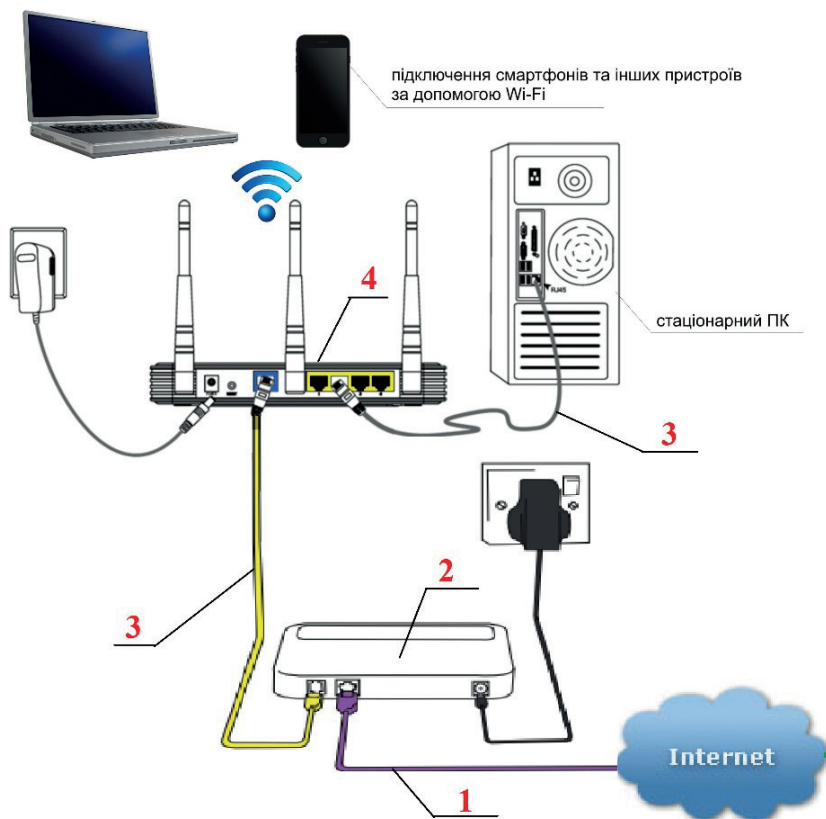
Контакт-центр:

(098) 1000 418
(099) 1000 418

ЗМІСТ

1. Схеми підключення Інтернету за технологією PON	2
2. Основні роз'єми на обладнанні абонента	3
3. Індикація на абонентському терміналі (ONU)	4
4. Налаштування Інтернет-з'єднання	
• Налаштування з'єднання на маршрутизаторі	5
• Налаштування з'єднання на комп'ютері	12
5. Тест швидкості Інтернет-з'єднання	16
6. Оплата за послуги	19
7. Додаткові послуги	27
8. Акції	31
9. Питання-відповідь	
• Що входить у вартість підключення?	32
• Чи є гарантія на обладнання, надане провайдером?	32
• Чи можу я змінити тарифний план?	32
• Що таке «Особистий кабінет»?	33
• Повільно працює Інтернет, які можуть бути проблеми і що з цим робити?.....	34
• Що робити, якщо немає доступу до мережі Інтернет?	38

Схема підключення Інтернету за технологією PON



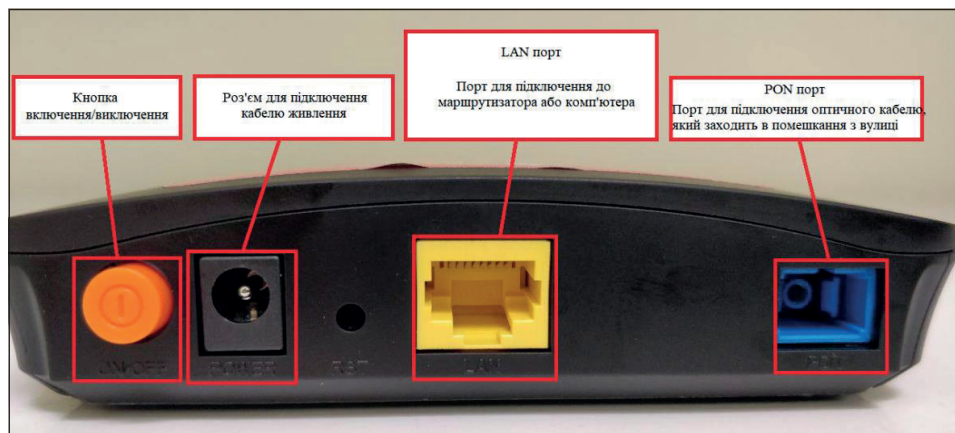
- 1) Оптичний кабель, який заходить в помешкання з вулиці.
- 2) Абонентський термінал (ONU)
- 3) Ethernet-патчкорд
- 4) Маршрутизатор (Wi-Fi роутер)

Оптичні пачкорди, кабеля та інші з'єднувачі чутливі до заломів, так як всередині кабелю скловолокно, а носієм інформації є світловий промінь. В зв'язку з цим **не можна загинати оптичні кабелі чи заламувати їх під прямим кутом** — це впливає на параметри передачі даних і може призвести до поломки лінії зв'язку.

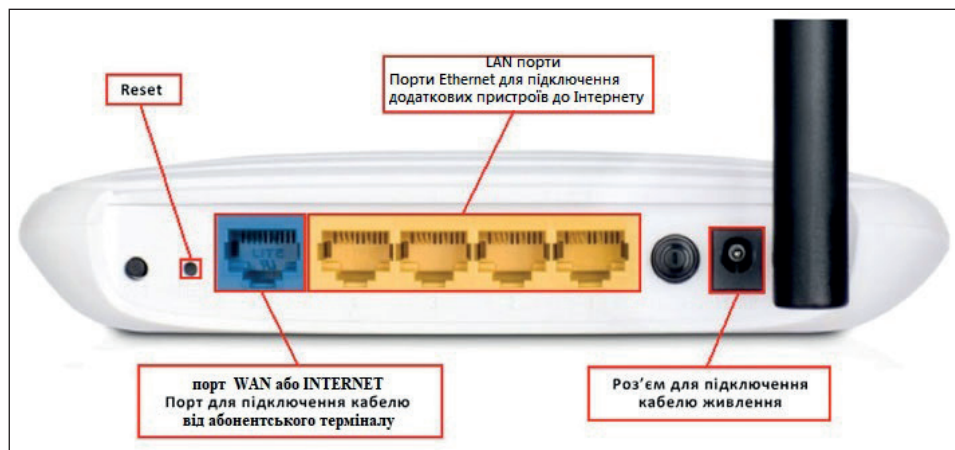


Увага!!! НЕБЕЗПЕЧНО дивитися в конектор патчкорда оптоволоконного кабелю, так як це може пошкодити Ваш зір.

Абонентський термінал (ONU)



Маршрутизатор (Wi-Fi роутер)



При підключенні пристроїв до електромережі перевіряйте правильність підключення блоків живлення відповідно вольтажу, який вказаний на пристроях.

Індикація на абонентському терміналі (ONU)

При правильному підключенні кабелів і ввімкненому стані індикатори повинні світити в такому порядку.

Індикатори:

- **SYS, LINK/ACT, REG, LAN** — повинні світити або блимати зеленим кольором;
- **POWER** — повинен світитись зеленим.
- **LOS** — не повинен світитись.

У випадку, якщо індикатор не світить:

- **LAN** — означає про відсутність з'єднання між вашим маршрутизатором/комп'ютером та ONU. Потрібно перевірити дане з'єднання (з'єднання відбувається за допомогою Ethernet-патчкорду).
- **LINK/ACT** — означає про відсутність з'єднання між ONU і центральним вузлом провайдера. Причиною поломки може бути фізичне пошкодження оптичної лінії, яка проведена до абонента, або пошкодження оптичного патчкорду, який приєднаний до ONU або несправність самого ONU.
- **LOS** (світить або блимає червоним) — означає про відсутність з'єднання між ONU і центральним вузлом провайдера. Причиною поломки може бути фізичне пошкодження оптичної лінії, яка проведена до абонента, або пошкодження оптичного патчкорду, який приєднаний до ONU або несправність самого ONU.
- **POWER** — означає про відсутність живлення на ONU. Причиною може бути не ввімкнений ONU (кнопка ввімкнення знаходиться на задній стороні), відсутність електроенергії або вийшов із ладу блок живлення від ONU.
- **SYS, REG** — потрібно звернутись в контакт-центр.



Ні в якому разі не витягуйте оптичний патчкорд з ONU так як можете пошкодити оптичний роз'єм !!!

Налаштування Інтернет-з'єднання

4

Для користування послугами Вам потрібно налаштувати з'єднання на маршрутизаторі або на комп'ютері.

- При **налаштуванні з'єднання на маршрутизаторі** послугою можна користуватися **одночасно на кількох пристроях підключених до маршрутизатора** кабелем або за допомогою Wi-Fi.
- У випадку **якщо маршрутизатора немає, з'єднання необхідно налаштувати на комп'ютері** і використання послуги буде можливе лише на цьому ПК.

Налаштування PPPoE-з'єднання на маршрутизаторі

Основні параметри для налаштування:

- **Тип з'єднання WAN** — PPPoE / PPPoE Россия
- **Ім'я користувача і пароль** — логін і пароль, який вказаний на початку даного посібника. При відсутності цих даних потрібно звернутись в контакт-центр.
- **Ім'я безпроводної мережі (SSID)** — введіть у це поле придуману Вами назву мережі Wi-Fi, або залишіть ту, яка уже введена по замовчуванню
- **Захист Wi-Fi мережі**
 - Тип шифрування — WPA2-PSK (рекомендується)
 - Пароль — введіть у це поле придуманий Вами пароль до Вашої Wi-Fi мережі (повинен складатися не менше, чим з 8 символів), або залишіть той, який уже введений по замовчуванню

Для налаштування маршрутизатора **необхідно підключити Ethernet-патчкорд від абонентського термінала до маршрутизатора у WAN або INTERNET порт** (зазвичай позначений синім кольором), **а від будь-якого LAN порта маршрутизатора Ethernet-патчкордом підключити до комп'ютера та виконати вхід в меню налаштувань роутера.**

1. Для цього відкрийте браузер (Opera, Mozilla Firefox, Chrome) та в адресній строці введіть IP адресу входу в меню роутера, зазвичай це **192.168.1.1** або **192.168.0.1** (див. інструкцію до роутера).



Часто дані для входу також знаходяться на етикетці на нижній частині роутера.



2. У формі авторизації вводимо дані для входу на роутер (дані вказані в інструкції з налаштування та на етикетці в нижній частині роутера). Зазвичай **логін: admin, пароль: admin** та натискаємо кнопку «**ОК**».

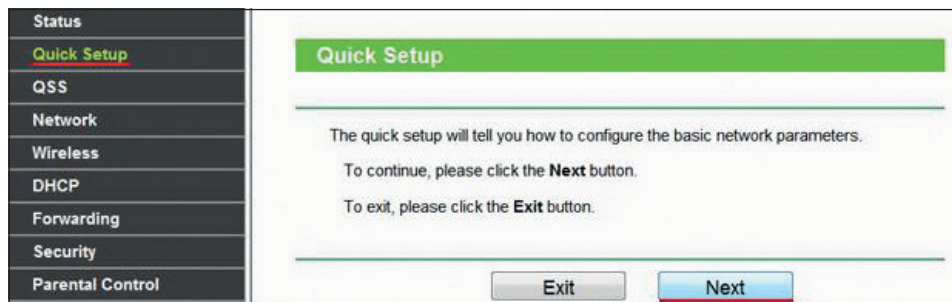
Для входу на сервер 192.168.1.1 по адресу TP-LINK Wireless N Router WR941N нужны имя пользователя и пароль.

Предупреждение: Сервер требует передачи имени пользователя и пароля через небезопасное соединение (будет выполнена обычная проверка подлинности).

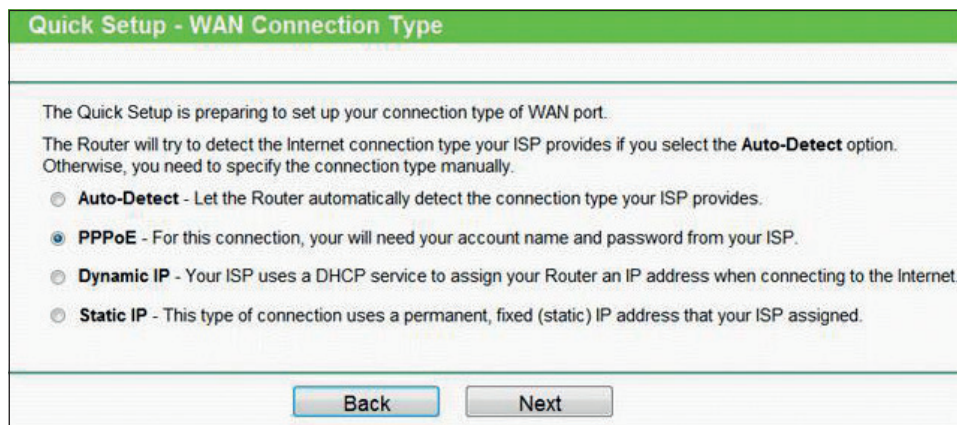


☐ Запомнить учетные данные

3. Після авторизації переходимо в меню налаштування. Шукаємо пункт «**Quick Setup**» (Швидке налаштування) (зазвичай є на всіх роутерах) та **натискаємо «Next» (Далі)**.



4. Обираємо тип з'єднання: **PPPoE** та **натискаємо «Next» (Далі)**.



5. Введіть логін та пароль, який вказаний на початку даного посібника. При відсутності цих даних потрібно звернутись в контакт-центр. **Натискаємо «Next» (Далі)**.



6. Переходимо до **налаштування Wi-Fi**. SSID — назва мережі Wi-Fi, яка відображатиметься на пристроях при підключенні. Введіть у це поле придуману вами назву мережі Wi-Fi або залиште ту, яка уже введена по замовчуванню. В пункті Wireless Security оберіть тип «WPA-PSK/WPA2-PSK». Password — пароль для підключення до мережі Wi-Fi. Придумайте свій пароль та впишіть його в дане поле або залиште уже вписаний по замовчуванню, зазвичай він також вказаний на етикетці в нижній частині роутера. **Натискаємо «Next»** (Далі)

Quick Setup - Wireless

Wireless Radio: Enable

SSID: TP-LINK_C0A28A

Region: United States

Channel: Auto

Mode: 11bgn mixed

Channel Width: Auto

Max Tx Rate: 300Mbps

Wireless Security:

☐ Disable Security

☒ **WPA-PSK/WPA2-PSK**

PSK Password: password

(You can enter ASCII characters between 8 and 63 or Hexadecimal characters between 8 and 64)

☐ No Change

Back **Next**

7. **Натискаємо «Finish»** (Завершити), роутер перезавантажиться. Налаштування завершено, можете користуватися Інтернетом після перезавантаження роутера.

Налаштування DHCP-з'єднання на маршрутизаторі

Основні параметри для налаштування:

- **Тип з'єднання WAN** — Dynamic IP / DHCP / Automatic IP.
- **Ім'я безпроводної мережі (SSID)** — введіть у це поле придуману Вами назву мережі Wi-Fi або залиште ту, яка уже введена по замовчуванню.
- **Захист Wi-Fi мережі**
 - Тип шифрування — WPA2-PSK (рекомендується)
 - Пароль — введіть у це поле придуманий Вами пароль до Вашої Wi-Fi мережі (повинен складатися не менше, чим з 8 символів) або залиште той, який уже введений по замовчуванню.

Для налаштування маршрутизатора **необхідно підключити Ethernet-патчкорд від абонентського терміналу до маршрутизатора у WAN або INTERNET порт** (зазвичай позначений синім кольором), **а від будь-якого LAN порта маршрутизатора Ethernet-патчкордом підключити до комп'ютера та виконати вхід в меню налаштувань роутера.**

1. Для цього відкрийте браузер (Opera, Mozilla Firefox, Chrome) та в адресній строці введіть IP адресу входу в меню роутера, зазвичай це **192.168.1.1** або **192.168.0.1** (див. інструкцію до роутера).



Часто дані для входу також знаходяться на етикетці на нижній частині роутера.



2. У формі авторизації вводимо дані для входу на роутер (дані вказані в інструкції з налаштування та на етикетці в нижній частині роутера). Зазвичай **логін: admin, пароль: admin** та **натискаємо кнопку «OK»**.

Для входа на сервер 192.168.1.1 по адресу TP-LINK Wireless N Router WR941N нужны имя пользователя и пароль.

Предупреждение: Сервер требует передачи имени пользователя и пароля через небезопасное соединение (будет выполнена обычная проверка подлинности).



☐ Запомнить учетные данные

3. Після авторизації переходимо в меню налаштування. Шукаємо пункт **«Quick Setup»** (Швидке налаштування) (зазвичай є на всіх роутерах) та **натискаємо «Next» (Далі)**.

Status

Quick Setup

QSS

Network

Wireless

DHCP

Forwarding

Security

Parental Control

Quick Setup

The quick setup will tell you how to configure the basic network parameters.

To continue, please click the **Next** button.

To exit, please click the **Exit** button.

4. Обираємо тип з'єднання: **Dynamic IP** та **натискаємо «Next» (Далі)**.

Quick Setup - WAN Connection Type

The Quick Setup is preparing to set up your connection type of WAN port.

The Router will try to detect the Internet connection type your ISP provides if you select the **Auto-Detect** option. Otherwise, you need to specify the connection type manually.

- ☐ **Auto-Detect** - Let the Router automatically detect the connection type your ISP provides.
- ☐ **PPPoE** - For this connection, you will need your account name and password from your ISP.
- ☒ **Dynamic IP** - Your ISP uses a DHCP service to assign your Router an IP address when connecting to the Internet.
- ☐ **Static IP** - This type of connection uses a permanent, fixed (static) IP address that your ISP assigned.

5. Переходимо до **налаштування Wi-Fi**. SSID — назва мережі Wi-Fi, яка відображатиметься на пристроях при підключенні. Введіть у це поле придуману вами назву мережі Wi-Fi або залиште ту, яка уже введена по замовчуванню. В пункті Wireless Security оберіть тип «WPA-PSK/WPA2-PSK». Password — пароль для підключення до мережі Wi-Fi. Придумайте свій пароль та впишіть його в дане поле або залиште уже вписаний по замовчуванню, зазвичай він також вказаний на етикетці в нижній частині роутера. **Натискаємо «Next»** (Далі)

Quick Setup - Wireless

Wireless Radio: Enable

SSID: TP-LINK_C0A28A

Region: United States

Channel: Auto

Mode: 11bgn mixed

Channel Width: Auto

Max Tx Rate: 300Mbps

Wireless Security:

☐ Disable Security

☒ **WPA-PSK/WPA2-PSK**

PSK Password: password

(You can enter ASCII characters between 8 and 63 or Hexadecimal characters between 8 and 64.)

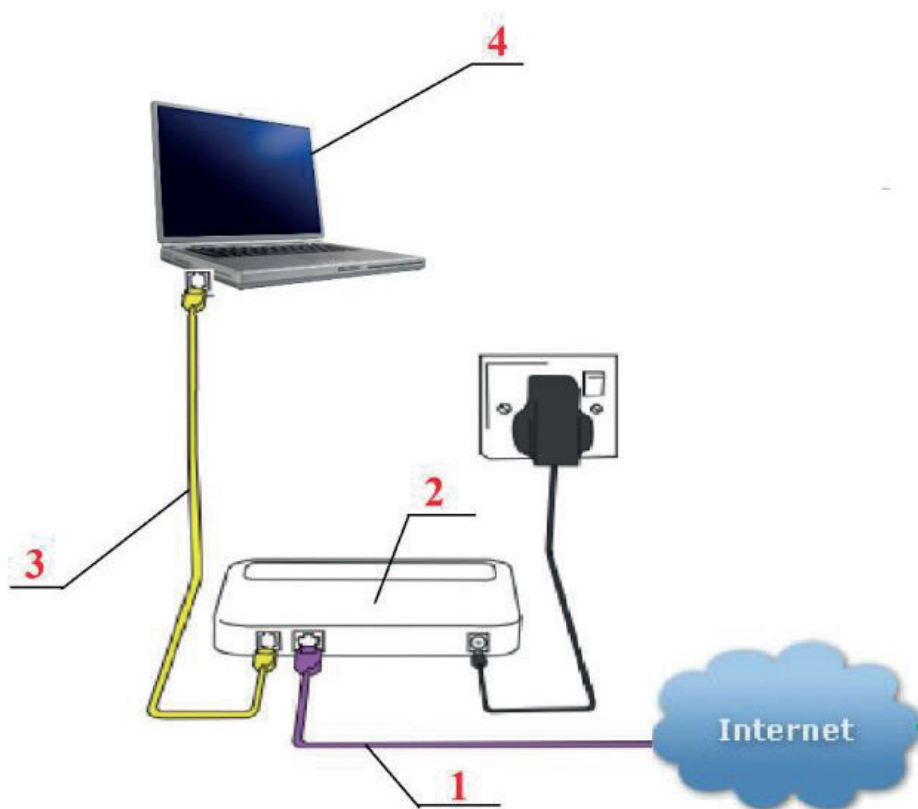
☐ No Change

BackNext

6. **Натискаємо «Finish»** (Завершити), роутер перезавантажиться. Налаштування закінчене, можете користуватися Інтернетом після перезавантаження роутера.

Налаштування PPPoE-з'єднання на комп'ютері

Підключіть Ваш комп'ютер/ноутбук до Інтернету за наступною схемою:



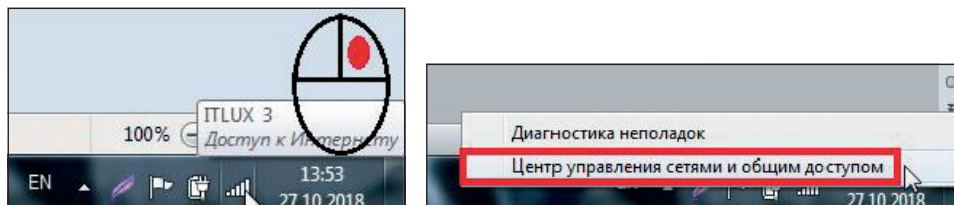
Оптичний кабель (1), який заходить в помешкання з вулиці потрібно підключити до абонентського термінала (2) в **PON порт** (зазвичай позначений синім кольором), а Ethernet-патчкорд (3) потрібно підключити від **LAN порту абонентського термінала (2)** до **LAN порту Вашого комп'ютера/ноутбука (4)**.

Далі потрібно створити з'єднання на Вашому комп'ютері/ноутбукі, залежно від встановленої ОС.

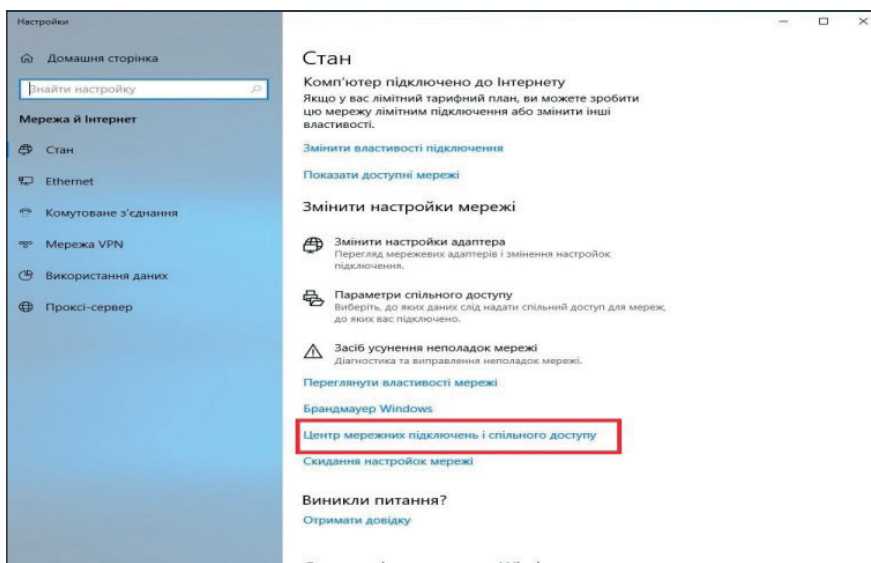
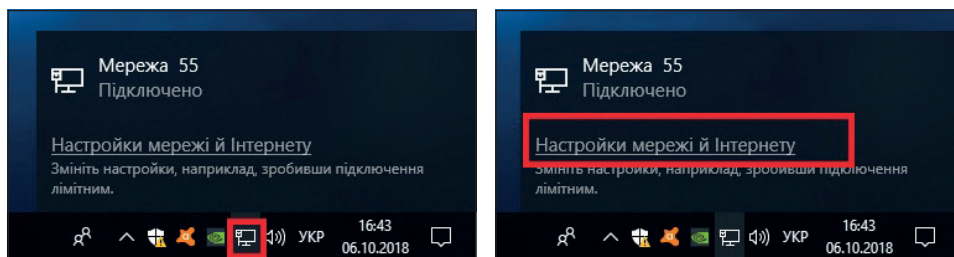
Налаштування з'єднання для Windows 7/10

1. Відкриваємо **Центр Мережевих підключень і спільного доступу** або (Центр управління сетями и общим доступом).

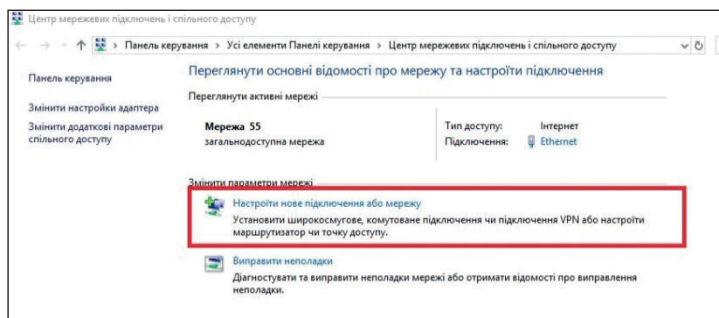
У **Windows 7** наводимо курсор миші на значок мережі, натискаємо праву клавішу миші і обираємо відповідний пункт.



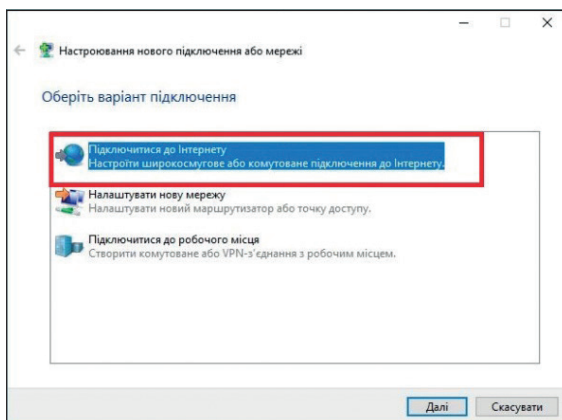
У **Windows 10** потрібно клацнути на значок мережі, відкрити **Настройки** мережі й Інтернету і обрати відповідний пункт.



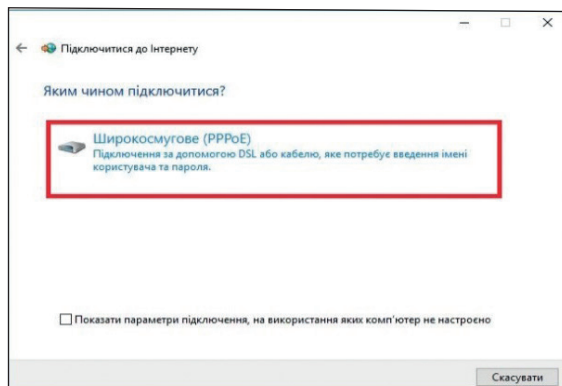
2. Обираємо пункт **Налаштувати нове підключення або мережу** або (Настройка нового подключения или сети).



3. Серед варіантів підключення оберіть **Підключитися до Інтернету** або (Подключения к Интернету) і натисніть кнопку **Далі** (Далее).



4. Далі оберіть тип підключення **Широкомовне (PPPoE)** або (Высокоскоростное (с PPPoE)).



5. Введіть **логін і пароль**, який вказаний на початку даного посібника, поставте галочку **Запам'ятати цей пароль і Дозволити іншим користувачам використовувати це підключення** та натисніть кнопку **Підключити**.

← Підключитися до Інтернету

Введіть інформацію, одержану від свого Інтернет-провайдера

Ім'я користувача: [Ім'я, одержане від Інтернет-провайдера]

Пароль: [Пароль, одержаний від Інтернет-провай]

☐ Відображати символи

☒ Запам'ятати цей пароль

Назва підключення: Високошвидкісне підключення

☒ Дозволити іншим користувачам використовувати це підключення
Цей параметр дозволяє використовувати це підключення будь-якому користувачу, який має доступ до комп'ютера.

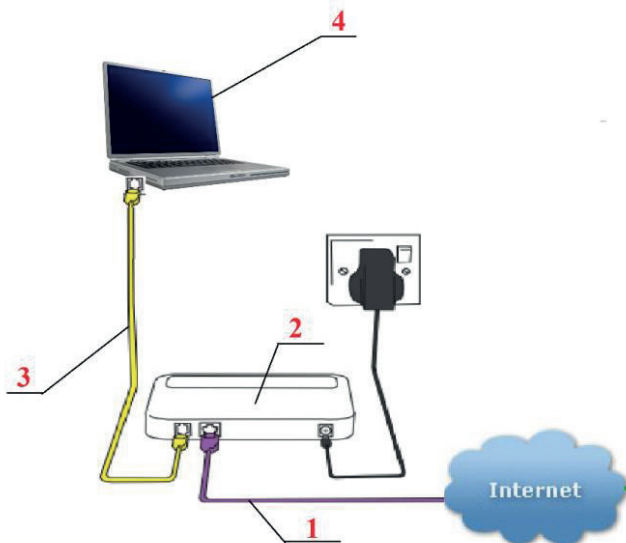
[У мене немає інтернет-провайдера](#)

Підключити Скасувати

6. Налаштування закінчене, можете користуватися Інтернетом.

Тест швидкості Інтернет-з'єднання

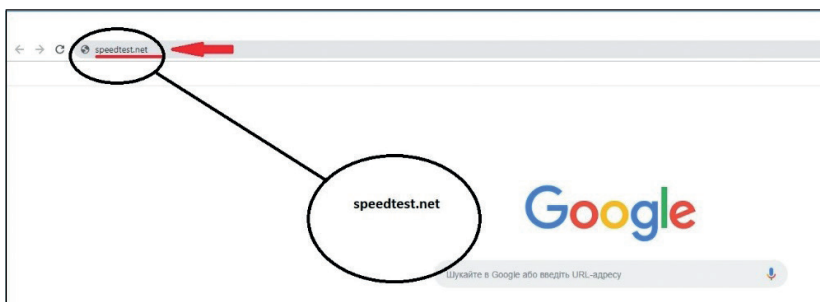
Для коректного заміру швидкості з'єднання Вам потрібно підключитись до Інтернету за наступною схемою:



Оптичний кабель (1), який заходить в помешкання з вулиці потрібно підключити до абонентського термінала (2) в **PON порт** (зазвичай позначений синім кольором), а Ethernet-патчкорд (3) потрібно підключити від **LAN порту абонентського термінала (2) до LAN порту Вашого комп'ютера/ноутбука (4)**.

Далі потрібно створити з'єднання на комп'ютері/ноутбуці залежно від встановленої ОС (див. пункт *Налаштування з'єднання для Windows 7/10*).

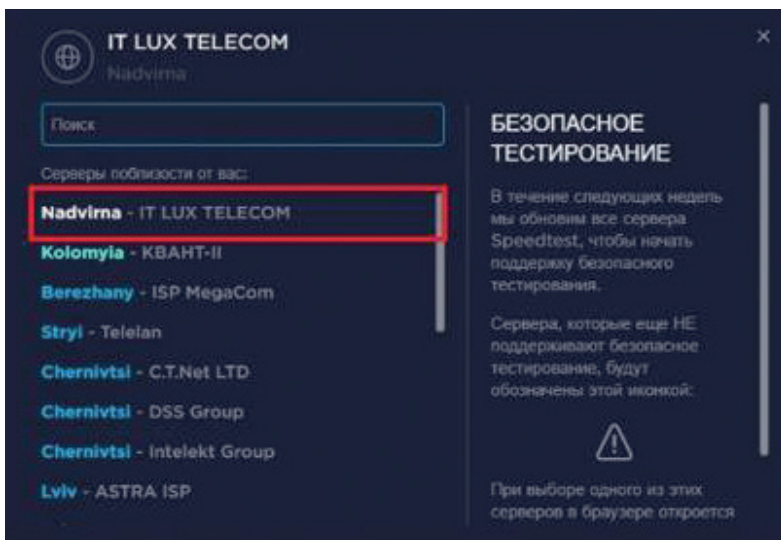
1. Відкрийте браузер (Opera, Mozilla Firefox, Chrome) та в адресній строці введіть адресу сайту www.speedtest.net



2. У вікні, що з'явилося, оберіть **Поменяць сервер** або **Change Server**.



3. У полі для пошуку знайдіть **Nadvirna — IT LUX TELECOM**.



4. Після того, як обрали сервер для тестування натисніть **Начать** або **Start**.



Зверніть увагу!

Для коректного відображення вимірюваних показників прохання переконатися, що на момент вимірювання Ви не здійснюєте замір через вашу Wi-Fi мережу, Ваше з'єднання не використовується іншими користувачами, у Вас не ввімкнений VPN, а на комп'ютері не запущено ніяких інших застосунків, окрім браузера та службових компонентів ОС, оскільки вищезазначені фактори впливають на результати вимірювання, а також провести декілька вимірювань протягом доби для зменшення похибки вимірювань.

Оплата за послуги

6

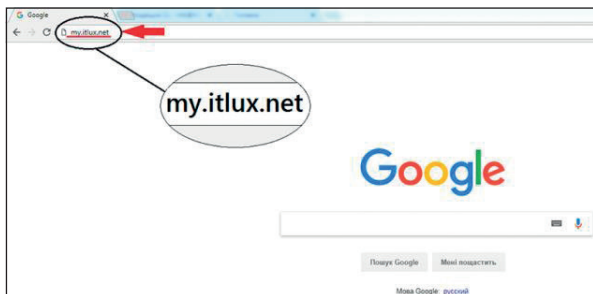
Перша абонплата рахується з моменту підключення абонента до кінця поточного місяця (тобто по днях). Всі наступні абонплати проводяться **ВИКЛЮЧНО ПОМІСЯЧНО** з першого числа місяця до першого наступного місяця. Першого числа кожного місяця (00:01 год.) з особового рахунку Споживача знімається сума у розмірі обраного тарифного пакету.

Послуги доступу до мережі Інтернет надаються **на умовах попередньої оплати**, тому для користування послугою Вам достатньо підтримувати позитивний баланс на рахунку. Тобто якщо у Вас пакет «Доступний» за 200 грн/міс., то на перше число повинно бути не менше 200 грн. на Вашому особистому рахунку.

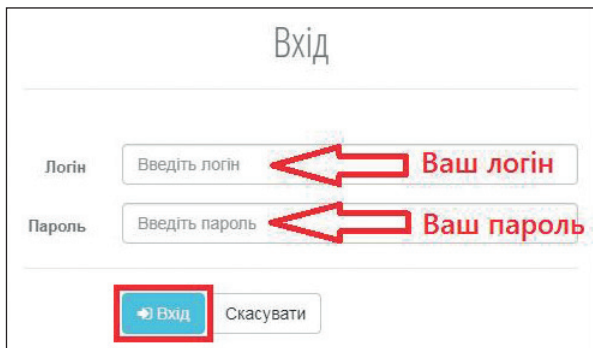
Просимо Вас не забувати, що при виникненні заборгованості на Вашому рахунку послуга доступу до мережі Інтернет буде заблокована.

Оплата через особистий кабінет

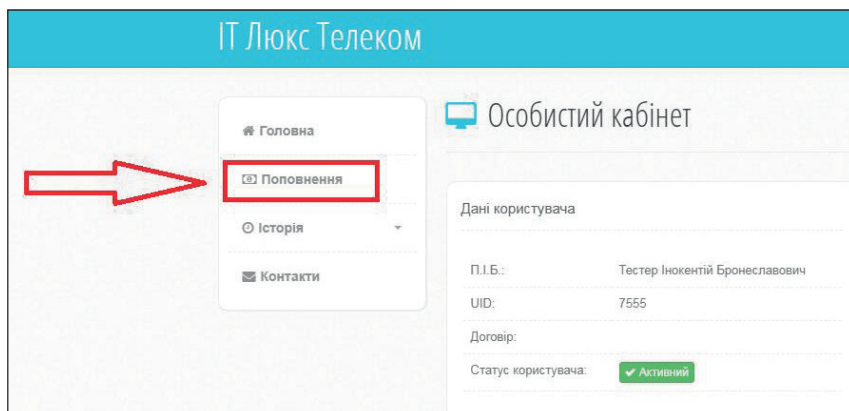
1. Перейдіть на особистий кабінет my.itlux.net (доступний навіть якщо у Вас неоплачений Інтернет). Введіть цю адресу в адресне поле вашого браузера.



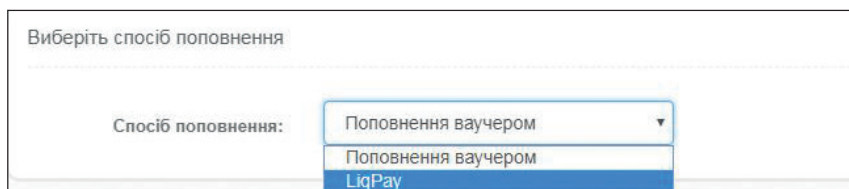
2. Потрапивши на сторінку, уведіть ваш **логін** та **пароль**, які монтери залишають при підключенні (якщо немає, можете уточнити у нашому контакт-центрі) та натисність на **Вхід**.



3. Далі перейдіть на вкладку «**Поповнення**».



4. В полі Спосіб поповнення оберіть пункт **Liqpay**.



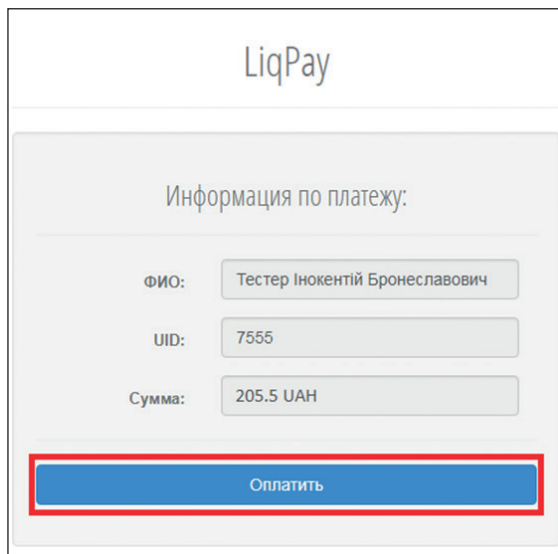
LIQPAY» **LiqPay** — сервіс, що дозволяє цілодобово здійснювати миттєву та безпечну оплату, використовуючи картки Visa і Mastercard усіх банків світу.

Зарахування коштів відбувається миттєво. Вам потрібно ввести бажану суму у нижче розміщену форму і натиснути «**Поповнити**». Відразу після чого Ви будете переадресовані на сторінку платіжної системи LiqPay, з якої зможете провести платіж.

The screenshot shows a payment form. At the top, a light blue banner states 'Рекомендована сума платежу становить: 200 грн.' (Recommended payment amount is: 200 UAH). Below this, there is a label 'Сума поповнення:' (Top-up amount) followed by a text input field containing the value '205,5'. Below the input field are two buttons: 'Скасувати' (Cancel) and 'Поповнити' (Top-up). The 'Поповнити' button is highlighted with a red box.

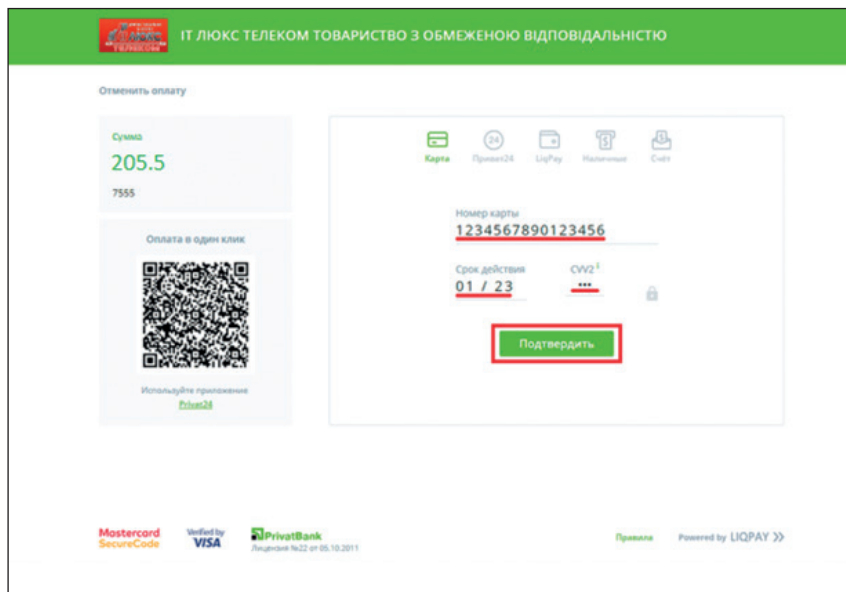
УВАГА!!! Для Вас комісія складає **2,75% за платіж**, тому сума проплати повинна бути — **ТАРИФНИЙ ПЛАН + вартість комісії**.

Після цього Ви будете переадресовані на сторінку платіжної системи LiqPay, з якої зможете провести платіж. Перевірте платіжні дані та натисніть **«Оплатить»**.



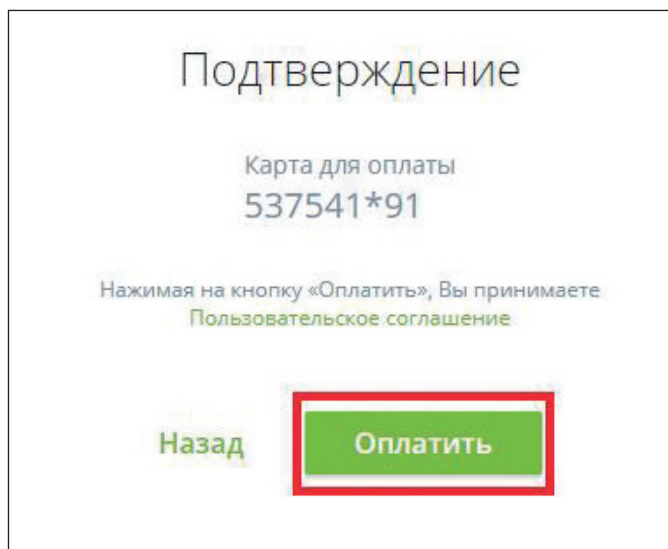
The screenshot shows the LiqPay payment confirmation interface. At the top is the LiqPay logo. Below it, the heading "Информация по платежу:" (Payment Information) is displayed. The form contains three input fields: "ФИО:" (Full Name) with the value "Тестер Інокентій Бронеславович", "UID:" with the value "7555", and "Сумма:" (Amount) with the value "205.5 UAH". At the bottom of the form is a large blue button labeled "Оплатить" (Pay), which is highlighted with a red rectangular border.

Далі Вам потрібно ввести дані вашої банківської картки та натиснути **«Подтвердить»**.



The screenshot shows the LiqPay payment confirmation interface with a QR code and card details. The top green header contains the text "ІТ ЛЮКС ТЕЛЕКОМ ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ". Below the header, the text "Отменить оплату" (Cancel payment) is visible. The main content area is divided into two columns. The left column shows the amount "Сумма: 205.5" and the UID "7555", followed by a QR code and the text "Используйте приложение" (Use the application). The right column shows the payment method "Карта" (Card) and the card details: "Номер карты: 1234567890123456", "Срок действия: 01 / 23", and "CVV2: ***". A green button labeled "Подтвердить" (Confirm) is highlighted with a red rectangular border. The bottom of the page features logos for Mastercard, Visa, and PrivatBank, along with the text "Принято" (Accepted) and "Powered by LIQPAY >>".

Перевірте номер картки для оплати. Для підтвердження натисніть кнопку **«Оплатить»**.



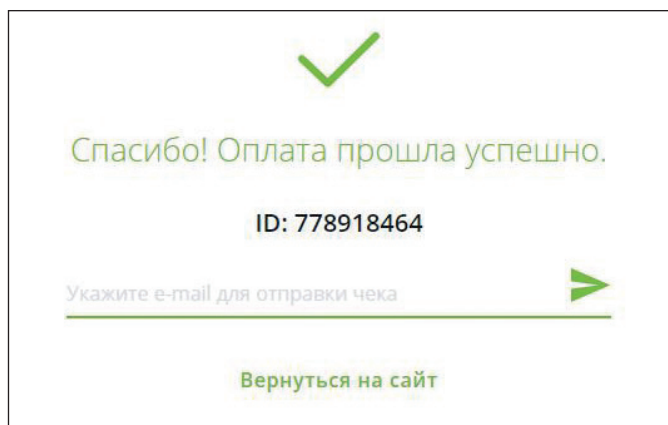
Подтверждение

Карта для оплаты
537541*91

Нажимая на кнопку «Оплатить», Вы принимаете
Пользовательское соглашение

Назад Оплатить

Після додаткового підтвердження платежу зі сторони банку з'явиться повідомлення про успішну оплату.



✓

Спасибо! Оплата прошла успешно.

ID: 778918464

Укажите e-mail для отправки чека

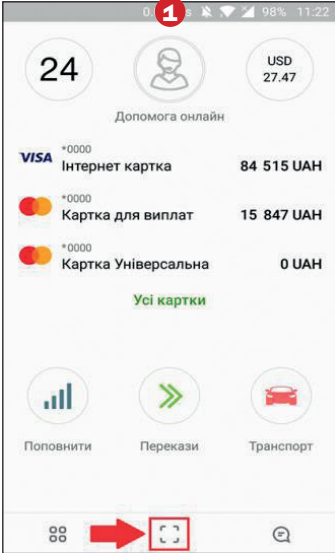
➤

Вернуться на сайт

Оплата через Приватбанк

Оплату за послуги можна здійснити через мобільний додаток Приват24, просканувавши QR-код у відповідному меню додатка.

Після переходу на форму Вам необхідно вказати Ваш платіжний UID та ввести суму згідно тарифного плану.

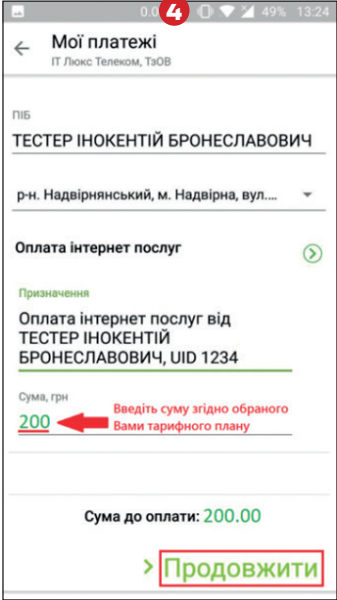


1

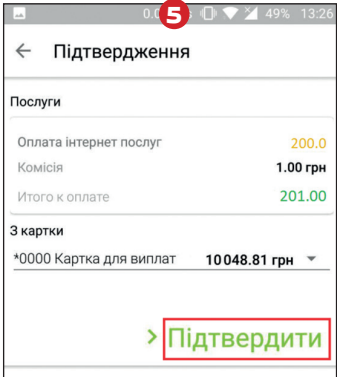


2

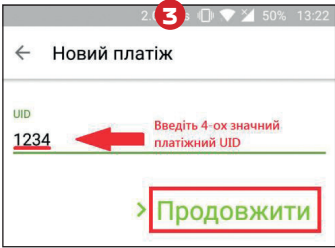
QR-код для оплати через Приват24



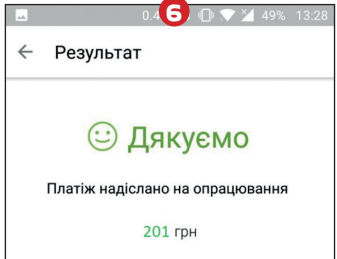
4



5



3



6

Оплата через Visa/MasterCard

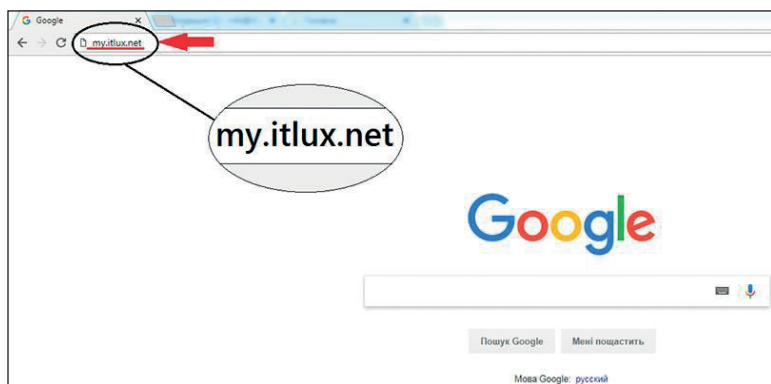
Оплату за послуги можна здійснити через банківські реквізити. У призначенні платежу **обов'язково вказувати Ваш платіжний UID.**

РЕКВІЗИТИ:

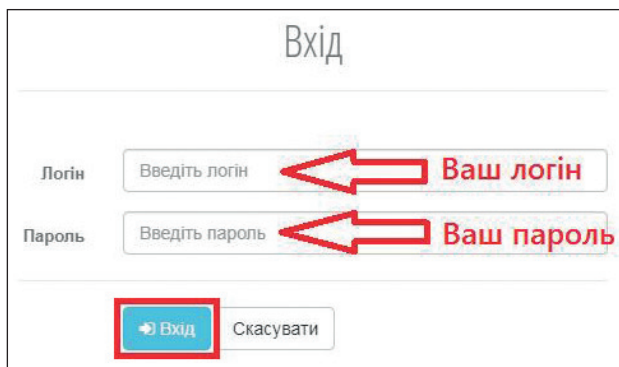
ТОВ «ІТ ЛЮКС ТЕЛЕКОМ»
ЄДРПОУ 39356873,
р/р 26000052514493,
ПАТ «Приватбанк»
МФО 336677

Поповнення ваучером

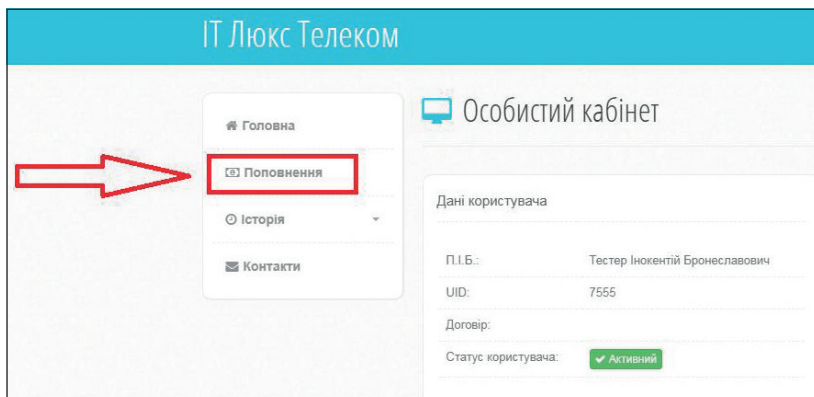
1. Перейдіть на особистий кабінет my.itlux.net (доступний навіть якщо у Вас неоплачений Інтернет). Введіть цю адресу в адресне поле вашого браузера.



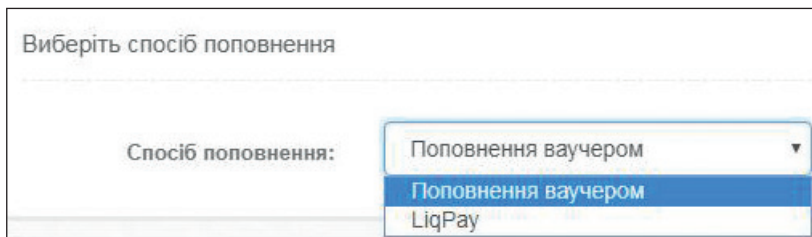
2. Потрапивши на сторінку, уведіть ваш **логін та пароль**, які монтери залишають при підключенні (якщо немає, можете уточнити у нашому контакт-центрі) та натисніть на **Вхід**.



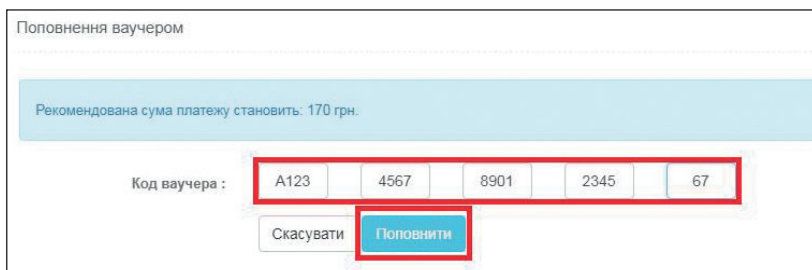
3. Далі перейдіть на вкладку «**Поповнення**».



4. В полі **Спосіб поповнення** оберіть пункт **Поповнення ваучером**.

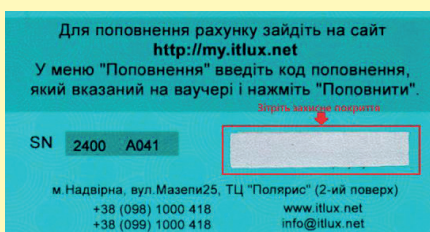


5. У полі **Код ваучера** введіть код поповнення та натисніть «**Поповнити**» для підтвердження.



Поповнення ваучером — можливість поповнення ваучером номіналом 170 грн, які продаються в авторизованих точках продажу.

Обережно зітріть монетою захисне покриття під яким знаходиться код поповнення.



6. Після підтвердження з'явиться повідомлення про успішне поповнення.

Поповнення ваучером

Рекомендована сума платежу становить: 0 грн.

Ваш рахунок успішно поповнено.

Оплата через термінали Приватбанку

Оплату за послуги Інтернету можна здійснити у платіжних терміналах Приват-Банку через банківські реквізити.

У призначенні платежу **обов'язково вказувати Ваш платіжний UID**.

УВАГА!
Скориставшись послугами
терміналів, зберігайте
отримані квитанції.

РЕКВІЗИТИ:

ТОВ «ІТ ЛЮКС ТЕЛЕКОМ»
ЄДРПОУ 39356873,
р/р 26000052514493,
ПАТ «Приватбанк»
МФО 336677



Оплата в офісі

Ви можете оплатити за послуги в нашому офісі за адресою:

- м.Надвірна, вул. Мазепи 25А, ТЦ «Полярис» (2-ий поверх)
- тел. (098) 1000 418, (099) 1000 418

Оплату Ви зможете провести з понеділка по п'ятницю, з 8:15 по 18:00 та в суботу з 8:15 по 16:00 (без обідньої перерви).

Послуга «Заморозка»

Якщо тривалий проміжок часу Ви не будете користуватися Інтернетом, ви можете відключити доступ до Інтернету і припинити списання коштів з особового рахунку по Вашому тарифу. Призупинити дію свого тарифу дозволяє послуга «Заморозка».

Умови користування

- Вартість підключення послуги – безкоштовно
- Щомісячна абонплата за послугу відсутня
- Мінімальний термін призупинення – 14 календарних днів

Ви можете припинити дію Вашого тарифу з будь-якого числа. Система зробить лояльний перерахунок і поверне на Ваш рахунок кошти за дні, що залишилися до кінця місяця, за який раніше відбулася оплата по Вашому тарифу. Слід звернути увагу на те, що для підключення послуги у Вас на рахунку повинен бути позитивний баланс, тобто сума в розмірі абонплати за поточний місяць, незалежно від того, в який день місяця Ви звернулися.

Як підключити:

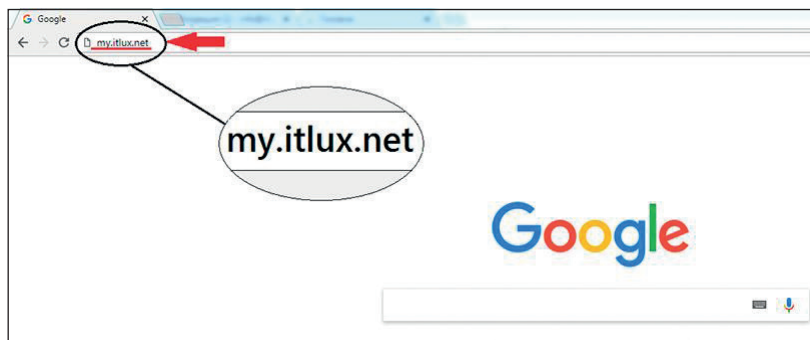
Подати заявку на підключення або відключення послуги «Заморозка» можна декількома способами:

- завітавши до нашого офісу за адресою: м. Надвірна, вул Мазепи 25 а, ТЦ «Полярис» (2-й поверх)
- зателефонувавши в контакт-центр

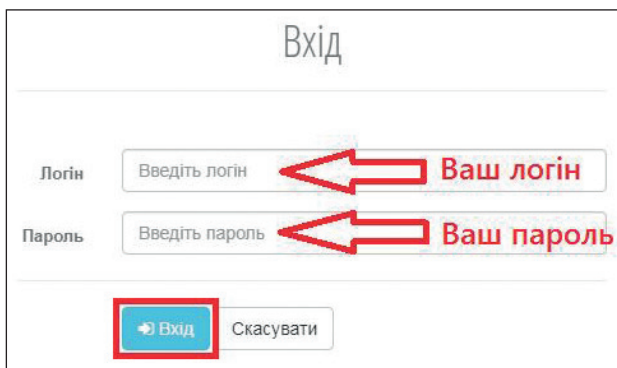
Послуга «Кредит»

Якщо на Вашому особовому рахунку недостатньо коштів для щомісячної абонплати і Ви не маєте доступу до Інтернету, платіж можна відстрочити на цілих 15 днів!!!

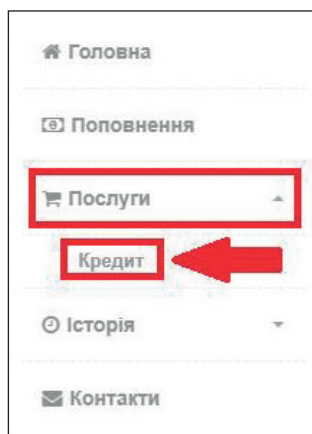
1. Перейдіть на особистий кабінет my.itlux.net (доступний навіть якщо у Вас неоплачений Інтернет). Введіть цю адресу в адресне поле вашого браузера.



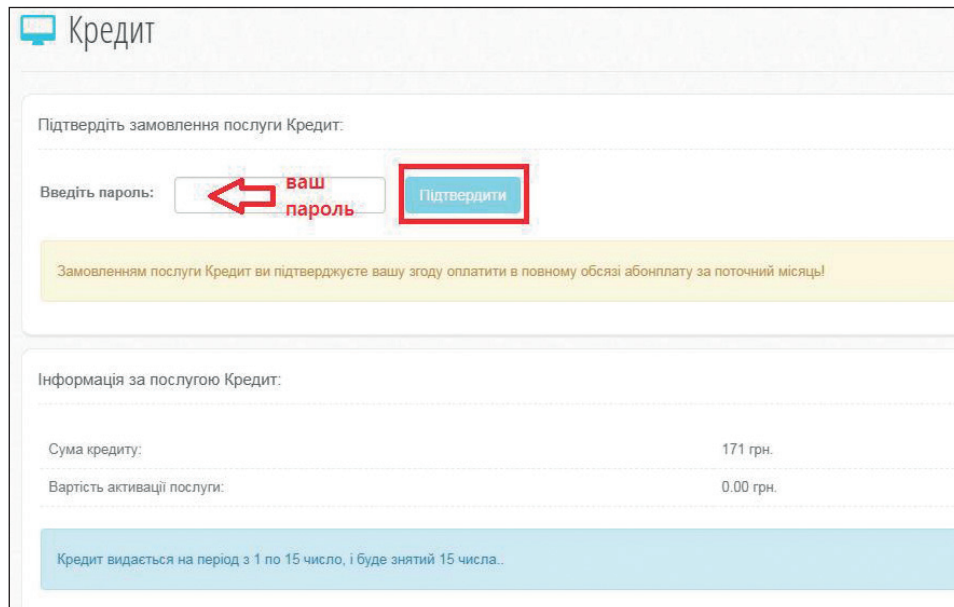
2. Потрапивши на сторінку, уведіть ваш **логін та пароль**, які монтери залишають при підключенні (якщо немає, можете уточнити у нашому контакт-центрі) та натисніть на **Вхід**.



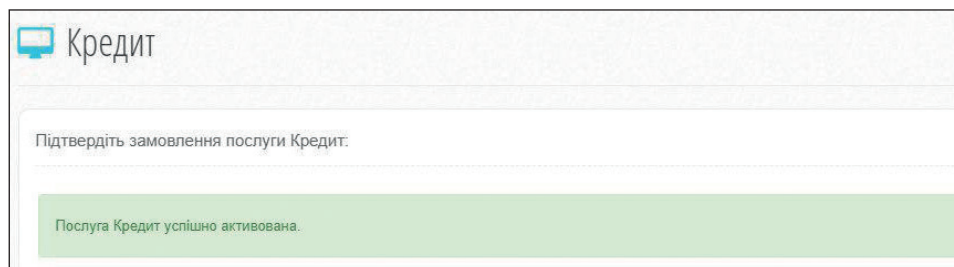
3. Перейдіть на вкладку «Послуги» — «Кредит».



4. Перед Вами з'явиться меню послуги. Для підтвердження Вам потрібно **ввести ще раз пароль** і натиснути кнопку **Підтвердити**.



5. Після підтвердження з'явиться повідомлення про успішну активацію послуги.



Тепер можете користуватися послугою Інтернет.

Замовленням послуги Кредит Ви підтверджуєте вашу згоду оплатити в повному обсязі абонплату за поточний місяць!!!

Послугою кредит можна скористатись один раз на місяць на період з 1 по 15 число.

Інші додаткові послуги

Статична IP адреса

IPTV телебачення

Виклик монтера / Платний виклик

Налаштування телебачення

Статична IP адреса — надання в оренду провайдером публічної IP-адреси, що дозволить організувати власний сервер (VPN, FTP, WEB та ін.), віддалений доступ до комп'ютера, камер відеоспостереження та іншого обладнання і отримати до них доступ з будь-якої точки глобальної мережі. Оплачується додатково разом із абонплатою за обраним Вами тарифним планом.

Виклик монтера — будь-який виклик майстра для проведення робіт в межах квартири/будинку, а саме: підвід Ethernet патчкорду до пристроїв (телевізор, IPTV-приставка, ПК, роутер та ін.), встановлення та налаштування додаткового обладнання (Wi-Fi роутер, Wi-Fi підсилювач), переобладнання (перенесення обладнання з одного приміщення в інше), монтаж кабелю від комутатора та його налаштування, обтиск конектора RJ-45.

Платний виклик — наявність проблеми, що з'явилася на стороні абонента за його вини (пошкодження оптичної лінії, оптичного патчкорду, Ethernet патчкорду, конектора RJ-45, збій до заводських налаштувань обладнання) та виклик майстра для їх усунення.

Налаштування телебачення — виклик майстра для налаштування IPTV телебачення на пристрої абонента (ПК, ноутбук, телевізор з функцією SMART, смартфон, планшет, IPTV-приставка), якщо є можливість встановлення додатку для перегляду.

Подати заявку можна декількома способами:

- завітавши до нашого офісу за адресою: м. Надвірна, вул Мазепи 25 а, ТЦ «Полярис» (2-й поверх)
- зателефонувавши в контакт-центр

«Приведи друга»

Якщо за Вашою рекомендацією підключиться абонент, то Ви отримаєте місяць користування послугою Інтернету БЕЗКОШТОВНО (за умови, якщо новий абонент вкаже Ваші дані при створенні заявки на підключення).

Більше друзів — більше безкоштовного Інтернету!!!

Акції по оплаті

При оплаті за 6 місяців одним платежем + 1 місяць користування в подарунок

При оплаті за 12 місяців одним платежем + 3 місяці користування в подарунок

Оплата частинами та миттєва розстрочка

Доступ до високоякісного оптоволоконного Інтернету стає невід'ємною частиною життя. Ми постійно шукаємо можливість зробити послугу Інтернет ще доступнішою для кожного абонента.

Відтепер з послугою «Розтермінування» вартість підключення Ви можете сплатити рівними частинами протягом **3 місяців** та насолоджуватись якісним, безлімітним доступом до мережі Інтернет.

Звертаємо Вашу увагу на те, що розтермінування не розповсюджується на додаткове обладнання, яке Ви можете придбати у monterів (Wi-Fi роутер, комутатор та ін.).

Розіграші в соціальних мережах

Підписуйтесь на нас в соціальних мережах Facebook, Instagram, Telegram, адже кожного тижня там проводяться різноманітні розіграші, де Ви можете виграти цікаві призи.

Беріть участь і нехай Вам щастить!!!

Що входить у вартість підключення?

В стандартне підключення входять інсталяційні роботи (виділення необхідної кількості кабелю до обладнання абонента і заведення кабелю в приміщення, процедура реєстрації і налаштування обладнання, демонстрація роботи мережі), також компанією надається в користування абонентський термінал на весь період користування послугою. Усі матеріали та технічні засоби (кабель, роз'єми, тощо), що були використані при підключенні, залишаються у власності провайдера, крім тих, що придбались окремо абонентом.

Чи є гарантія на обладнання, надане провайдером?

Гарантійне обслуговування на абонентський термінал (ONU) надається на термін 12 місяців від дати підключення, після закінчення безкоштовного терміну обслуговування здійснюється платно. Гарантійне обслуговування абонентського відгалуження надається протягом всього періоду користування послугами.*

Гарантія на маршрутизатори, придбані у нас, складає 12 місяців з дня покупки.

Звертаємо увагу на те, що **гарантія НЕ розповсюджується** на блоки живлення до абонентського терміналу чи маршрутизатора.

** Гарантія не розповсюджується при вияві факту пошкодження з вини абонента.*

Чи можу я змінити тарифний план?

Змінити існуючий тарифний план можна в будь-який час зателефонувавши до нашого контакт-центру. Вартість переходу на тарифний план з більшою чи меншою абонентською платою безкоштовна. Зміна тарифного плану відбувається з наступного календарного місяця.

Що таке «Особистий кабінет»?

Особистий кабінет — Ваша персональна web-сторінка my.itlux.net, на якій можна отримувати відомості про платежі та нарахування, оплачувати за послуги, переглядати історію активності та ін. Для входу в Особистий кабінет Вам достатньо знати логін і пароль, які Ви отримуєте при підключенні.

The screenshot displays the 'Особистий кабінет' (Personal Cabinet) page of IT Lux Telecom. The page has a blue header with the company name and navigation links. A left sidebar contains links to 'Головна', 'Поповнення', 'Історія', and 'Контакти'. The main content area is divided into three sections: 'Дані користувача' (User Data), 'Тарифний план' (Tariff Plan), and 'Інформація по рахунку' (Account Information).

Дані користувача	
П.І.Б.:	Тестер Інокентій Бронеславович
UID:	7555
Договір:	
Статус користування:	Активний

Тарифний план	
Тариф:	приватний_ШВИДКИЙ 200мб/250грн.
Абонплата за тарифом:	0 грн.
Вхідна швидкість:	205.08 Mbit/sec
Вихідна швидкість:	205.08 Mbit/sec

Інформація по рахунку	
Поточний баланс:	139.92 грн.
Кредит:	0 грн.
Інтернет відключиться через:	67 днів
Дата закінчення послуг:	31-12-2018
Ваш Реальний IP:	195.114.97.146

УВАГА!

Логін і пароль є секретною інформацією і не повинен передаватися третім особам.

Якщо Ви втратили або забули пароль і логін до Особистого кабінету, Вам необхідно звернутися до нашого офісу або зателефонувати до контакт-центру.

Повільно працює Інтернет, які можуть бути проблеми і що з цим робити?

ПОГАНО ПРАЦЮЄ SKYPE / VIBER / ІНШІ СЕРВІСИ

Найчастіше **проблема не в самому Інтернет-з'єднанні, а в поганій Wi-Fi мережі чи сервісі, який використовується**. Наступні поради повинні допомогти Вам вирішити це питання.

Найбанальніші:

- у фоновому режимі працює багато програм відразу, вони і можуть гальмувати роботу — перевірте і вимкніть непотрібні;
- автоматичне оновлення Windows — ОС регулярно оновлюється, іноді це відбувається у не дуже зручний для користувача час - перевірте і налаштуйте графік оновлень так, щоб це не заважало працювати;
- віруси — встановіть на комп'ютер антивірус і регулярно робіть перевірки;
- продуктивність (швидкість роботи самого комп'ютера/ноутбука) — в такому випадку потрібно спробувати або переналаштувати або замінити/оновити комплектуючі (якщо вже застарілі);
- антивірус дуже «допитливий», активні фаєрвол, брандмауер, - перевірте налаштування, можливо є сенс трохи «спростити» перевірку;
- переповнений кеш браузерa — перевірте і почистіть його;
- закінчилося місце на диску — перевірте диск «С» — можливо його потрібно трохи почистити;
- можливо підвищена активність торент-клієнта - перевірте, чи немає проблем з роздачею і завантаженням файлів.

ПОВІЛЬНО ПРАЦЮЄ WI-FI

Чому погано працює Wi-Fi ?

① Велика площа

Роутер не "дотягує" до дальніх точок



Рішення

- Поставити роутер в центр приміщення
- Поставити Wi-Fi репітер
- Поставити роутери з безшовним роумінгом

② Кількість пристроїв

Швидкість ділиться на всі пристрої



Рішення

- Частину пристроїв підключити по кабелю
- Використовувати радіоміст
- Використовувати Powerline адаптор

③ Місце розташування

Не ставити роутер в закритому просторі



Рішення

- Встановити роутер на відкритому просторі
- Підняти антени вгору

④ Старий роутер

Старі моделі не підтримують 5 ГГц



Рішення

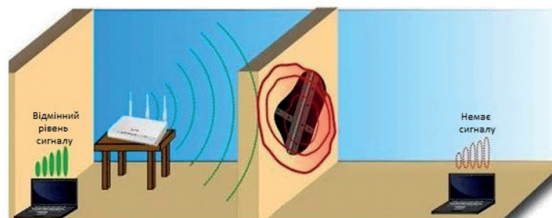
- Купити новий двохдіапазонний роутер з підтримкою частоти 5 ГГц



На радіус дії Вашої Wi-Fi мережі впливають наступні фактори:

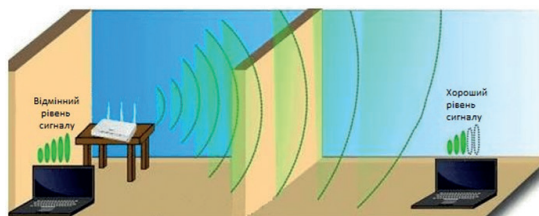
Відбиваючі поверхні котрі знаходяться поруч

Не розташовуйте роутер таким чином, щоб між ним та Вашим приладом були відбиваючі поверхні, такі як дзеркало, акваріум, металеві предмети чи інші.



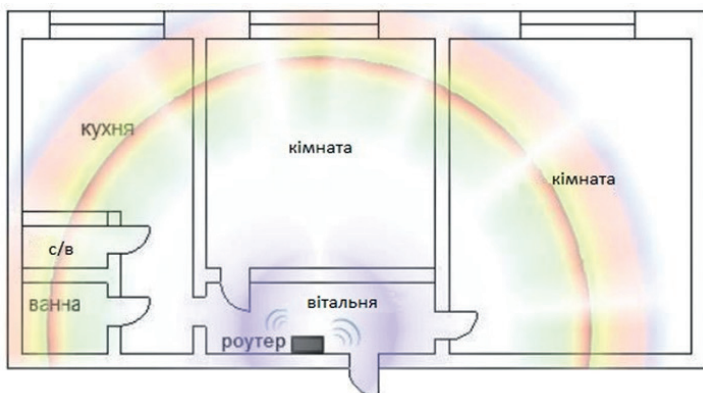
Матеріал та товщина стін

Залізобетонні стіни будуть глушити сигнал більше, ніж гіпсокартонні.



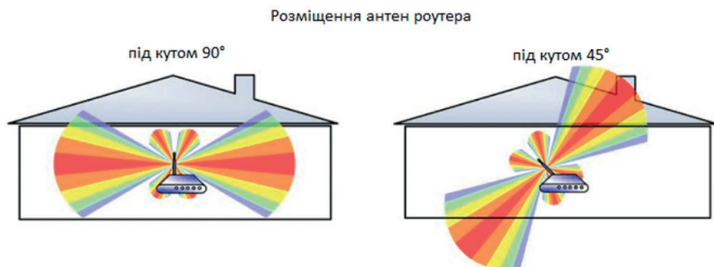
Розміщення роутера

Роутер рекомендовано розташовувати не нижче, чим 1.5 м від підлоги на відкритому просторі. Зазвичай роутер розміщують в вітальні чи коридорі для того, щоб він покривав всі кімнати. Але при цьому в дальніх кутах приміщення сигнал може бути дуже слабким або його зовсім може не бути. Тому розташовуйте роутер дивлячись, в якій кімнаті Вам потрібен якісний сигнал.



Анени мають бути розташовані вертикально

Це пов'язано з фізикою розповсюдження сигналу.



Нестабільна робота Wi-Fi роутера

Необхідність перезавантаження роутера зазвичай пов'язана із нестабільністю або ж падінням швидкості доступу до мережі Інтернет.

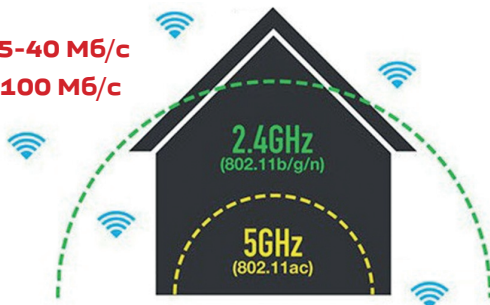
Оскільки Wi-Fi роутер являється свого роду «мініатюрним» комп'ютером зі своїм процесором і пам'яттю, час від часу йому необхідне перезавантаження для очищення внутрішньої пам'яті від зайвої інформації і оновлення деяких параметрів (наприклад, підбір вільного каналу, отримання і роздача IP-адрес). Рекомендуємо перезавантажувати роутер хоча б 1 раз в тиждень.

Якщо роутер завис, то просто необхідно його перезавантажити, щоб відновити роботу домашньої мережі Wi-Fi. Зависати він може через свій фізичний стан (давно знаходиться у використанні (роутери для домашнього використання зазвичай добре працюють 2-3 роки залежно від моделі), брак, був механічно пошкоджений), програмний стан, або ж технічних характеристик (сам по собі не досить продуктивний). Можна спробувати відновити справну роботу роутера за допомогою його переналаштування, попередньо скинувши всі налаштування до заводських, або перепрошивки. Якщо ж в домашніх умовах нічого не допомогло виправити ситуацію, то необхідно придбати більш потужну модель. Рекомендуємо купувати роутер з двома діапазонами 2.4 і 5 ГГц, оскільки діапазон 2.4 ГГц і так переповнений пристроями, що заважає передачі сигналу на цій частоті.

Швидкість на частоті 2.4 ГГц – 25-40 Мб/с

Швидкість на частоті 5 ГГц – 70-100 Мб/с

Реальна швидкість з'єднання Інтернету на частотах 2.4 і 5 ГГц залежить від моделі роутера та обладнання, яке підключається.



Чи працюватиме мій пристрій на частоті 5 ГГц?

Щоб визначити це, Вам слід ознайомитися з технічними характеристиками Вашого пристрою (планшета, телефона, ноутбука). Якщо пристрій підтримує стандарт 802.11ac, то буде працювати на частоті 5 ГГц.

Ви можете встановити це експериментально: якщо Ваш пристрій бачить дві мережі, які роздає дводіапазонний роутер, отже робота на частоті 5 ГГц підтримується. Ті пристрої, які цю частоту не підтримують, як і раніше зможуть підключатись до мережі 2.4 ГГц.

Дводіапазонний роутер стане у пригоді, якщо у Вас велика кількість пристроїв, низька швидкість, переривається зв'язок, тривала буферизація (актуально при перегляді IPTV телебачення на смарт-телевізорах) при потоковому відео. Якщо Ви використовуєте Wi-Fi для перегляду сторінок в Інтернеті, то швидше за все після заміни роутера Ви не побачите особливої різниці, те саме стосується онлайн ігор, де важливішим є показник пінгу.

У разі, якщо у Вас немає роутера і Ви тільки плануєте його придбати, ми радимо відразу купляти дводіапазонний роутер. Покупка такого роутера – це вирішення питань з Wi-Fi на наступні кілька років.

Що робити, якщо немає доступу до мережі Інтернет?

Перші дії абонента при відсутності Інтернет-з'єднання

1. Спробуйте відкрити сайт my.itlux.net

Якщо сайт my.itlux.net відкривається, а інші Інтернет-сервіси недоступні, значить, Ваш доступ в Інтернет заблокований. Зазвичай причина блокування — негативний баланс. Перевірити баланс Ви можете в особистому кабінеті абонента на сайті my.itlux.net, або зателефонувавши в контакт-центр.

2. Перевірте Wi-Fi підключення

Перевірте, чи підключені Ви до бездротової мережі, чи до правильної мережі Ви підключені (ім'я мережі), чи працює Wi-Fi-роутер, чи включений Wi-Fi-адаптер або «бездротовий зв'язок» на ноутбуці (часто це окрема кнопка або комбінація клавіш FN + F2), чи не активований режим «у літаку».

3. Перевірте обладнання і комунікації

Можливо, причина несправності знаходиться в межах Вашої квартири/будинку. Перевірте, чи добре підключений до комп'ютера (роутера) мережевий кабель, чи не відходить конектор, чи є живлення на мережевих пристроях (комутатор, роутер) при їх наявності. Можливо, мережевий адаптер комп'ютера відключений — це можна перевірити через диспетчер обладнання, в розділі «Система» контрольної панелі Windows.

4. Перезавантажте обладнання

Внаслідок короткочасного збою (наприклад, перебою з електрикою) може тимчасово вийти з ладу мережеве обладнання в квартирі (роутер, комутатор). Для виправлення цієї неполадки зазвичай досить лише перезавантажити домашні пристрої, що відповідають за Інтернет. Відключіть блок живлення з розетки на 10-20 секунд, а потім вставте вилку назад.

5. Не виявили причину неполадки?

Зателефонуйте до контакт-центру, оператор проведе первинну діагностику можливих неполадок. У багатьох випадках ситуацію можна виправити за телефоном, якщо причиною втрати з'єднання не є фізичне пошкодження кабелів або мережевого устаткування.

Якщо не вдається вирішити проблему по телефону, оператор прийме заявку і до Вас направлять майстра для подальшої діагностики і усунення неполадок.

ПРИМІТКА: Звертаємо увагу на те, що за наявності проблеми, що з'явилася на стороні абонента або за його вини абонент зобов'язаний оплатити приїзд майстра як платний виклик (див. пункт **Додаткові послуги**).

Доповнення або зміни, редагування даного посібника періодично відбувається, тому для актуального користування просимо ознайомитись із оновленнями на сайті itlux.net

This image shows a single page of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



Адреса:

м.Надвірна, вул.Мазепи 25А
ТЦ «Полярис» (2-ий поверх)

Контакт-центр:

(098) 1000 418

(099) 1000 418

Пошта:

info@itlux.net

Сайт:

itlux.net

**ITLUX
2019**

