

ІНСТРУКЦІЯ ДЛЯ АБОНЕНТА

ЩО РОБИТИ, ЯКЩО НЕМАЄ ІНТЕРНЕТУ

Завантажити інструкцію в електронному вигляді -



Зміст

Визначення термінів - ст.....	1
0. Перевірка стану рахунку та відключень мережі - ст.....	2
1. Перевірка підключення пристроїв - ст.....	3
2. Перевірка проблем на пристроях - ст.....	3
3. Перевірка роутера - ст.....	4
4. Перевірка оптичного терміналу - ст.....	6
5. Як зв'язатися з провайдером - ст.....	7
6. Дії після звернення до провайдера - ст.....	8
7. Що не слід робити самостійно - ст.....	8
8. FAQ – Типові питання і відповіді - ст.....	9
9. Рекомендації для абонентів - ст.....	10
10. Застереження - ст.....	11
11. Підключення нового обладнання або після скидання налаштувань - ст.	13

Визначення термінів:


◆ WAN (Wide Area Network)

Порт на роутері для підключення до зовнішньої мережі — в нашому випадку до **оптичного терміналу провайдера**. Саме через WAN порт роутер отримує інтернет. Зазвичай має синій колір.

◆ LAN (Local Area Network)

Порти на роутері для підключення **всередині вашої домашньої мережі** — до комп'ютера, телевізора, принтера тощо. Через LAN інтернет надходить до ваших пристроїв. Зазвичай має жовтий колір.

◆ PON (Passive Optical Network)

Позначення **оптичного порту** або індикатора на оптичному терміналі. Вказує на з'єднання з мережею провайдера. Якщо індикатор PON не горить або блимає червоним  — сигнал з боку провайдера **відсутній**.

◆ VPN (Virtual Private Network)

Технологія, яка створює захищене з'єднання з інтернетом через інший сервер. Деякі VPN можуть **впливати на швидкість або повністю блокувати доступ до інтернету**, тому їх варто **вимикати при діагностиці проблем**.

◆ SSID (Service Set Identifier)

Це **назва вашої Wi-Fi мережі**, яку бачите у списку доступних мереж на телефоні чи ноутбучі. Вона зазвичай вказана на етикетці роутера. За цією назвою ви підключаєтеся до свого Wi-Fi.

◆ IP-адреса (Internet Protocol Address)

Це унікальний **мережевий адрес кожного пристрою**, підключеного до інтернету або локальної мережі. IP-адреса дозволяє пристроям "знаходити" один одного для передачі даних.

◆ MAC-адреса (Media Access Control Address)

Фізична **унікальна адреса мережевого адаптера** (Wi-Fi або Ethernet). Кожен пристрій має власну MAC-адресу, яку можна використовувати для фільтрації, контролю доступу або ідентифікації пристрою в мережі.

Обладнання для прикладу:

- Оптичний термінал провайдера: **Foxgate G2001R** або інші моделі;
- Абонентський Роутер: **TP-Link C54** або інші моделі;

0. Перевірка стану вашого балансу - оплати за поточний місяць та можливого аварійного відключення мережі провайдера:

◆ 0.1. Перевірте стан вашого балансу - оплату за поточний місяць в вашому особистому кабінеті на сайті провайдера - <http://beetec.od.ua>. Вхід в особистий кабінет з мережі провайдера буде без вводу пароля, з інших мереж потрібен пароль - знайти пароль можна в Замовленні до договору. Якщо оплата за поточний період не була проведена - скористайтеся послугою - Хороший день, яка надасть доступ до інтернет без оплати на 3 дні, кнопка знаходиться в особистому кабінеті. Поповнити рахунок можна за посиланням: <http://beetec.od.ua/24>

!!!Поповнити рахунок з найменшою комісією можна за посиланням: <http://beetec.od.ua/24>

- Інтернет активується автоматично, після оплати протягом 5 хвилин!

(Для використання карток, відмінних від Приват банку - відкривайте посилання на ПК)





◆ 0.2. Перевірте інформацію про аварійні відключення мережі провайдера на сайті провайдера <http://beetec.od.ua> або в телеграм каналі провайдера - <https://t.me/beetec>

◆ 0.3. Під час масових відключень мережі провайдера - сайт <http://beetec.od.ua> може бути недоступний, телефонні лінії провайдера можуть бути перевантажені великою кількістю звернень абонентів, котрі, оператори фізично не здатні опрацювати. В такому випадку зачекайте 1 - 2 години та зверніться знову. Про аварійні ситуації ми будемо максимально оперативно інформувати Вас всіма доступними нам способами. Після повідомлення про відновлення працездатності мережі провайдера, якщо інтернет не запрацював - виконайте пункти 3.4., 4.3., та 5.

1. Перевірка підключення пристрою (телефона, планшета або ПК) до роутера:

◆ 1.1. Підключення по Wi-Fi:

1.1.1. Відкрийте налаштування Wi-Fi на смартфоні/ноутбучі.

1.1.2. Перевірте, чи підключені до вашої мережі (ім'я Wi-Fi мережі/SSID вказано на етикетці роутера).

1.1.3. Якщо немає підключення – спробуйте під'єднатися вручну, ввівши пароль.

1.1.4. Якщо інтернет не запрацював – переходьте до пункту 2.

◆ 1.2. Підключення Кабелем Вити пара:

1.2.1. Перевірте, чи кабель підключено до будь-якого з LAN-портів роутера і до мережевого порту ПК.

1.2.2. Перевірте кабель Вити пара та роз'єми їх підключення на візуальні пошкодження.

1.2.3. Кабель при підключенні повинен видавати клацання.

1.2.3. Якщо інтернет не запрацював – переходьте до пункту 2.

2. Перевірка можливих проблем на самому пристрої:

◆ 2.1. Вимкніть VPN, якщо він активний.

◆ 2.2. Перезавантажте комп'ютер/телефон/планшет.

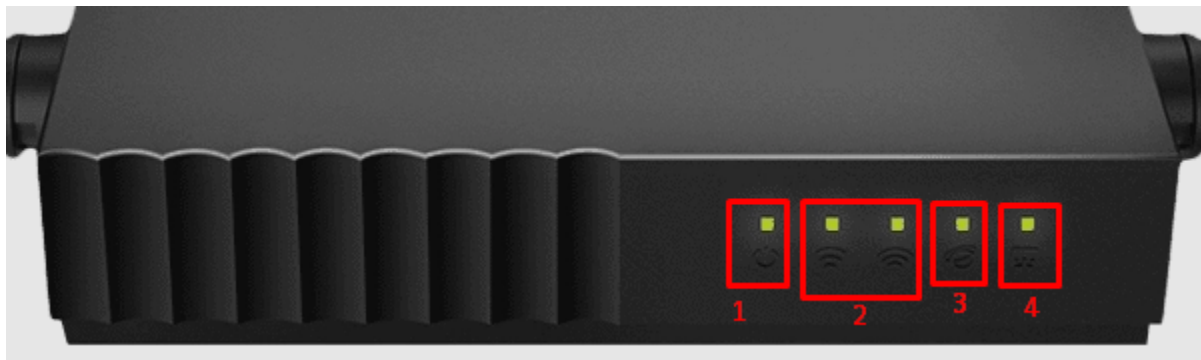
◆ 2.3. Перевірте, чи є антивірусні програми, які можуть блокувати мережу, тимчасово відключіть їх. Якщо є інше антивірусне програмне забезпечення або брандмауер – тимчасово вимкніть їх для перевірки доступу.

- ◆ 2.4. Спробуйте відкрити будь-який сайт у різних браузерях (Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera тощо).
- ◆ 2.5. Спробуйте підключитися з іншого пристрою (ПК, ноутбука, планшета, телефона).
- ◆ 2.6. Якщо інтернет не запрацював - переходьте до пункту 3.

3. Перевірка роутера TP-Link C54:

Якщо у вас більше одного роутера - переконайтеся що працюєте з першим!

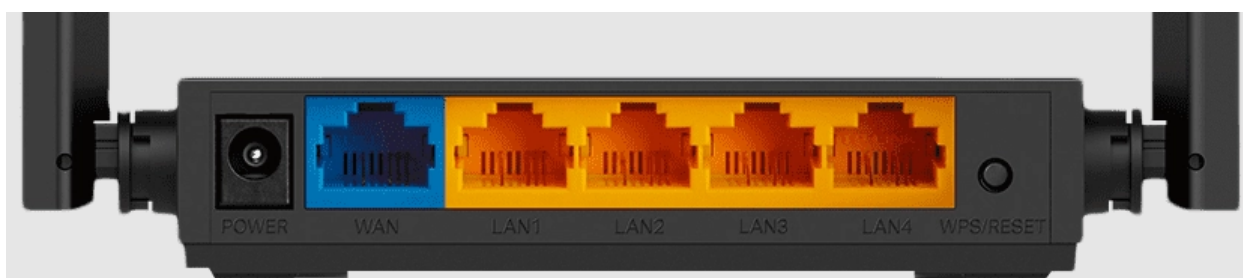
Індикація (інші моделі роутерів мають схожу індикацію та порти з'єднання):



- **Power** – живлення, має світитися постійно.
- Індикатори **Wi-Fi (2.4GHz, 5GHz)** – мають горіти або блимати.
- **WAN** – має горіти зеленим (зв'язок з оптичним терміналом). Якщо помаранчевий – спробуйте перезавантажити роутер.
- **LAN** – блимає зеленим коли підключені кабелем віта пара ПК, телевізори, тощо.

- ◆ 3.1. Якщо немає індикації **WAN** – перевірте з'єднання кабелю віта пара на роутері та оптичному терміналі, чи є візуальні пошкодження кабелю, обладнання чи портів;
- ◆ 3.2. Якщо немає індикації **LAN** – перевірте з'єднання кабелів на роутері та підключеному обладнанні(ПК, ТВ тощо), чи є візуальні пошкодження кабелю, обладнання чи портів;
- ◆ 3.3. Якщо індикації на роутері взагалі немає – перевірте з'єднання блока живлення в розетці 220в та роутері, також на деяких моделях роутерів є кнопка включення(**Power On/Off**), перевірте її, має бути затиснута. Також перевірте працездатність розетки 220в. Спробуйте замінити блок живлення роутера на подібний по характеристиках (більшість роутерів працюють з блоками живлення на 12В 1А постійного струму).

Кабельні з'єднання на роутері:



- **POWER** – роз'єм блока живлення.

- **WAN** порт (синій) має бути підключений до **LAN** порту оптичного терміналу.

- **LAN** порти (жовті) – до ПК, телевізора тощо.

◆ 3.4. Якщо все підключено правильно, індикація на роутері є, але інтернету немає:

- Вимкніть живлення роутера з розетки на 15 секунд та увімкніть знову. Після включення, зачекайте 1 хвилину завантаження роутера та перевірте доступ до інтернет.

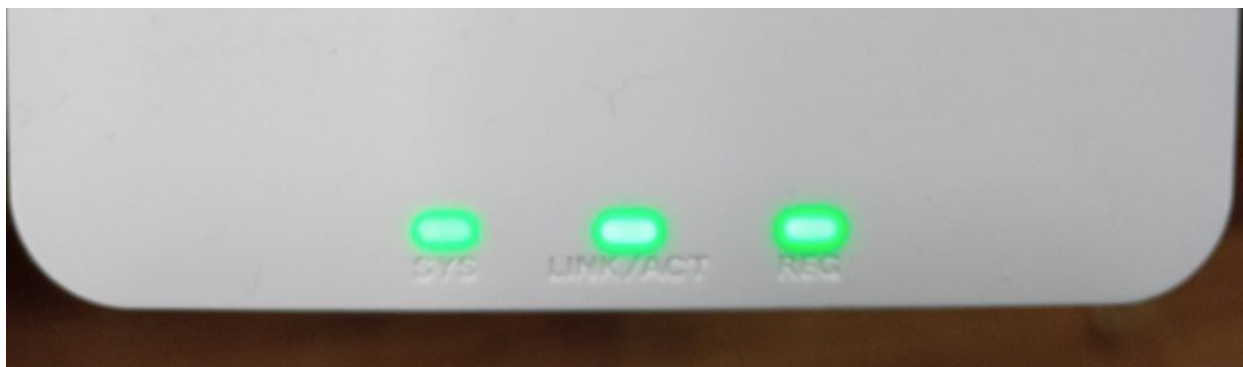
- Якщо після перезавантаження **WAN** індикатор все ще помаранчевий ⚠, вийміть кабель з **WAN** порту на декілька секунд та під'єднайте назад. Все ще горить помаранчевим? - переходьте до перевірки терміналу в пункті 4.

◆ 3.5. Таблиця з індикаторами:

Індикатор	Пристрій	Колір	Що означає	Що робити
WAN	Роутер	● Зелений	Є з'єднання з терміналом	Все добре
WAN	Роутер	● Помаранчевий	Немає IP	Перезавантажити (п.3.4)
REG	Термінал	● Червоний	Втрата оптичного сигналу	Звернутись до провайдера (п.5)
LINK/ACT	Термінал	● Блмання	Передача даних	Норма
Wi-Fi	Роутер	✗ Немає	Wi-Fi вимкнено	Перевірити роутер (п.3)

4. Перевірка оптичного терміналу Foxgate G2001R


Індикація (інші моделі оптичних терміналів мають схожу індикацію так порти з'єднання):



- **SYS** – світиться зеленим, якщо є живлення.

- **REG** – світиться зеленим, якщо є з'єднання по оптиці з провайдером.

- **LINK/ACT** – блимає, якщо підключено роутер кабелем вита пара.

!!! REG – Якщо блимає червоним  – пошкоджена оптична лінія з провайдером, зверніться до провайдера для виклику майстра.

◆ 4.1. Якщо немає індикації **LINK/ACT** – перевірте з'єднання кабеля з **LAN порту** терміналу в **WAN порт** роутера, чи є візуальні пошкодження кабелю, обладнання чи портів з'єднання;

◆ 4.2. Якщо індикації взагалі немає – перевірте з'єднання блока живлення в розетці 220в та оптичному терміналі, також на деяких моделях оптичних терміналах є кнопка вимкнення **ON/OFF** – має бути затиснута; Також перевірте працездатність розетки 220в. Спробуйте замінити блок живлення роутера на подібний по характеристиках.

◆ 4.3. Якщо індикація є, але доступу в інтернет немає – відключіть блок живлення з розетки 220в на 15 секунд, після включення, зачекайте 1 хвилину завантаження оптичного терміналу та перевірте доступ до інтернет.

Кабельні з'єднання:



- **DC 12V 0.5A** - перевірте, чи надійно підключено блок живлення.
- Оптичний роз'єм **PON**.
- Кабель "витої пари" – з **LAN порту** терміналу в **WAN порт** роутера.

◆ 4.4. Якщо інтернет не запрацював - переходьте до пункту 5.

5. Звернення до провайдера:

◆ 5.1. Напишіть у чат до технічної підтримки провайдера:

Telegram:

- https://t.me/btodua_bot



Viber:

- <viber://pa?chatURI=bt-od-ua>



У чат на сайті провайдера:

- <http://beetec.od.ua>



◆ 5.2. Зверніться за телефонами:

- 067 555 04 15
- 048 797 26 76
- 095 104 04 74
- 063 795 27 66

◆ 5.3. Підготуйте таку інформацію:

- Ваш номер договору (ППК) або ПІБ.
- Чи є індикація на терміналі (**SYS, REG, LINK/ACT**)?
- Чи горить індикатор **WAN** на роутері? Якого кольору?
- Перевіряли підключення по кабелю? **Wi-Fi**?
- Які дії вже виконували?

6. Дії після звернення:

◆ 6.1. Виконайте всі інструкції, які надасть технічна підтримка.

◆ 6.2. Після відновлення доступу:

- Перевірте з'єднання на телефоні/платшеті/ПК.
- Переконайтесь, що індикатори повернулись у норму (**REG**– зелений, **WAN** – зелений).
- Відкрийте будь який сайт.
- Перевірте швидкість інтернету за допомогою сервісу www.speedtest.net. Тест слід проводити **кабелем**, бо по Wi-Fi результати будуть нижчі.

7. 🚫 Що НЕ слід робити абоненту самостійно:



- ❌ Не натискати кнопку **Reset (WPS/Reset)** без потреби — це скине всі налаштування роутера.
- ❌ Не тягнути або не рвати оптичний кабель — він дуже чутливий до вигинів і пошкоджень.
- ❌ Не відкривати оптичний бокс зі спайкою оптичного волокна.
- ❌ Не намагатися самостійно змінювати оптичні модулі, налаштування терміналу або прошивку.
- ❌ Не підключати додаткове обладнання (світчі, точки доступу) без впевненості в правильному налаштуванні — це може викликати конфлікти IP.
- ❌ Не використовувати кабелі сумнівної якості або з пошкодженими конекторами.

- **✗** Не дзвонити в технічну підтримку, не виконавши базову самодіагностику — оператор поставить ті ж самі запитання.

8. ? FAQ – Типові питання і відповіді

◆ 8.1. Що робити, якщо індикатори блимають?

Залежить від того, які саме індикатори блимають:

- **REG блимає червоним**  – пошкоджено оптичну лінію. Перейдіть до пункту 4. Перевірка оптичного терміналу та виконайте пункт 4.1–4.3. Якщо проблему не вирішено — зверніться до провайдера, пункт 5.
- **WAN блимає або горить помаранчевим**  – перевірте підключення кабелю між роутером та терміналом, далі виконайте перезавантаження з пункту 3.4.
- **LAN або LINK/ACT блимає зеленим** – це **нормальна робота**, йде передача даних.

◆ 8.2. Чи потрібно налаштовувати роутер вручну?

Якщо ви отримали роутер від провайдера — він уже налаштований. Просто виконайте підключення згідно пункту 3. Якщо використовуєте власний роутер — уточніть параметри у технічній підтримці.

◆ 8.3. Що робити після грози або відключення світла?

- Від'єднайте живлення роутера та терміналу з розетки 220в на 15 секунд.
- Спочатку увімкніть термінал, зачекайте 1 хвилину, потім увімкніть роутер. Див. пункт 3.4 та 4.3.
- Перевірте індикацію. Якщо інтернет не з'явився — виконайте пункти 3 і 4, а потім зверніться до провайдера (п.5).

◆ 8.4. Чи можна використовувати власний роутер?

Так, але перш ніж підключати, радимо уточнити параметри підключення у технічній підтримці (IP-тип, VLAN тощо). Самостійно підключити можна згідно пункту 3.

◆ 8.5. Що робити, якщо інтернет працює повільно?

- Проведіть тест на сайті www.speedtest.net — див. пункт 6.2.
- Тестуйте через кабель згідно пункту 1.2, а не Wi-Fi.
- **Переконайтесь, що VPN або торенти вимкнені** – пункт 2.1.
- Перезавантажте обладнання — пункт 3.4 і 4.3.

◆ 8.6. Як увімкнути послугу “Хороший день”, якщо забув оплату?

Зайдіть у особистий кабінет → кнопка "Хороший день" (дає доступ на 3 дні). Інструкція — пункт 0.1.

◆ 8.7. Якщо мережа Wi-Fi зникла — що робити?

- Перевірте, чи світяться індикатори Wi-Fi на роутері — пункт 3.
- Якщо не горять — перезавантажте роутер 3.4.
- Якщо не допомогло — не натискайте Reset без потреби! Якщо натискали — зверніться до технічної підтримки, пункт 5.

9. Рекомендації для абонентів:

◆ 9.1. Які моделі роутерів рекомендує провайдер

Провайдер рекомендує використовувати моделі роутерів, які показали себе як надійні в умовах реальної експлуатації та сумісні з мережею:


- TP-Link C54 – ідеальний варіант для більшості квартир і невеликих будинків.
- TP-Link Archer C6/C80 – для більших приміщень або коли потрібно сильніший сигнал Wi-Fi.
- TP-Link AX23 (**Archer AX23**) – сучасний Гігабітний Wi-Fi 6 роутер для стабільної та швидкої мережі. Підтримує велику кількість пристроїв.
- Mikrotik hAP ac² / hAP lite – для досвідчених користувачів, які хочуть більше контролю над мережею.
- TP-Link DECO M4/M5 (**Mesh-система**) – безшовне Wi-Fi покриття у всьому будинку. Єдина Wi-Fi мережа. Дуже велике покриття. Підтримує велику кількість пристроїв.

 Всі ці моделі підтримуються провайдером, і на них надається технічна консультація.

◆ 9.2. Де краще купувати мережеве обладнання


Провайдер має власний інтернет-магазин, у якому представлено лише перевірене обладнання з:

- **гарантовано високою якістю;**
- **розширеною гарантією від провайдера;**
- **безкоштовним налаштуванням роутера фахівцями;**
- **безкоштовною доставкою та встановленням;**
- **подальшим обслуговуванням;**

 Ознайомитись з асортиментом можна на сайті або за телефоном. Запитайте у технічної підтримки консультацію. Можливий безкоштовний тест пристроїв!


◆ 9.3. Який рівень сигналу Wi-Fi вважається нормальним

- В межах 1–2 кімнат (до 10 метрів, без перешкод) рівень сигналу має бути -40...-60 dBm (три палички для IOS пристроїв та чотири та більше паличок для Android пристроїв) — це відмінне або хороше покриття.
- До -70 dBm (дві палички для IOS пристроїв та три палички для Android пристроїв) — стабільне з'єднання, але можлива невелика втрата швидкості.
- Менше -75 dBm (одна паличка для IOS пристроїв та дві або менше паличок для Android пристроїв) — сигнал слабкий, можуть бути затримки або обриви. У такому випадку рекомендується:
 - Перемістити роутер у центр квартири;
 - Уникати перешкод (стіни, дзеркала, мікрохвильовки);
 - Використовувати підсилювач сигналу або mesh-систему.

 Перевірити рівень сигналу можна через безкоштовні додатки Wi-Fi Analyzer (Android), AirPort Utility (iOS), NetSpot (Windows/Mac).

◆ 9.4. Інші важливі рекомендації

- Регулярно перезавантажуйте роутер (1 раз на тиждень) — це оновлює мережеві з'єднання і покращує стабільність.
- Не ставте роутер на підлогу або у шафу — краще розмістити його на відкритій висоті подалі від стін (1,2–1,5 м).
- Для онлайн-ігор або відеозв'язку використовуйте з'єднання через кабель LAN — воно швидше та стабільніше за Wi-Fi.
- Не забувайте змінювати пароль до Wi-Fi кожні 12 місяців — це підвищує безпеку вашої мережі.
- Уникайте одночасного підключення більше 10 пристроїв на слабкому роутері — це може перевантажити його.

 Якщо ви плануєте купівлю нового обладнання або переїзд — зв'яжіться з нами, і ми допоможемо підібрати найкраще рішення для вашої квартири чи офісу.

10. ЗАСТЕРЕЖЕННЯ

Дотримання цих простих правил допоможе зберегти стабільність інтернету, уникнути пошкоджень обладнання та зекономити час і кошти на ремонт або діагностику.

◆ 1. Місця, де НЕ можна встановлювати роутер

Встановлення роутера в невіддаленому місці може призвести до поганого покриття або навіть до **повної неприцездатності мережі Wi-Fi, навіть при наявності втрати сигналу!**:

- ❌ Всередині шаф, тумб, за телевізорами або холодильниками.
- ❌ Поблизу дзеркал, батарей опалення або мікрохвильових печей.
- ❌ У кутах кімнат або на підлозі.
- ❌ Поруч із джерелами електромагнітних завад: Bluetooth-колонки, радіоані, бездротові камери.

✅ Роутер повинен стояти на відкритому місці, на висоті 1.2–1.5 м у центрі квартири або на відстані 0.5 м від стіни.

◆ 2. Живлення від генераторів та ІБП

- Деякі джерела живлення (генератори або слабкі безперебійники) можуть давати **нестабільну напругу**, що негативно впливає на обладнання.
- Рекомендуємо використовувати **якісні ІБП (інвертори або акумуляторні джерела живлення)**.
- Провайдер пропонує фірмовий **Power Bank BeePower**, який забезпечує роботу інтернету до **14 годин без світла та автоматично заряджається**. 🖱️ Запитайте у наших спеціалістів або перегляньте характеристики на сайті.

◆ 3. Викликайте спеціаліста, якщо ви не впевнені

Якщо ви не впевнені у своїх діях при налаштуванні або підключенні обладнання — краще **викличте спеціаліста** провайдера.

! Невірні дії можуть призвести до поломки обладнання або втрати налаштувань.

◆ 4. Відключайте обладнання під час грози

- Під час грози **рекомендується вимикати роутер та термінал з розетки 220в**.
- Багато випадків виходу обладнання з ладу пов'язані саме з перенапругою під час блискавок.

◆ 5. Тестування швидкості тільки через www.speedtest.net

- Інші сайти або додатки **не показують достовірну швидкість**, оскільки не підтримують **мультисерверне підключення**, як це робить Speedtest.
- Для найточнішого результату:
 - Підключіться кабелем (LAN) напряму до роутера;
 - Закрийте всі програми, які можуть використовувати інтернет;
 - Натисніть Почати на сайті www.speedtest.net.





◆ 6. Біти, байти та швидкість інтернету

Інтернет-провайдери надають швидкість у **Мегабітах за секунду (Мбіт/с)**, а браузері чи торрент-клієнти показують завантаження у **Мегабайтах (МБ/с)**.

- 1 байт = 8 бітів
- Наприклад: швидкість 100 Мбіт/с = приблизно 12,5 МБайт/с.

Не плутайте ці величини — це поширена помилка серед користувачів.

◆ 7. Додаткові корисні поради

-  **Не використовуйте роутери із застарілою прошивкою** — регулярно перевіряйте оновлення. Замовляйте послугу “Відновлення роутера” у нас на сайті, або запитуйте у спеціалістів за телефоном.
-  **Захищайте свою Wi-Fi мережу складним паролем** — не залишайте "admin / admin" або прості паролі.
-  **Не використовуйте посилювачі сигналу Wi-Fi невідомих брендів** — вони можуть викликати конфлікти в мережі.
-  **Розмежуйте Wi-Fi доступ для гостей** – налаштуйте **гостьову мережу** у вашому роутері.

 Дотримуючись цих простих рекомендацій, ви отримаєте стабільний, безпечний і надійний інтернет щодня.

11. Підключення нового обладнання або після скидання налаштувань:

11.1. Якщо ви замінили роутер або випадково скинули його налаштування:

- Перевірте, чи роутер підтримує автоматичне отримання IP-адреси (DHCP).
- Підключіть WAN порт до оптичного терміналу (див. п. 3).

- Зателефонуйте до технічної підтримки або напишіть у чат, щоб перевірили доступність MAC-адреси нового пристрою. Технічна підтримка провайдера зареєструє нову MAC-адресу вашого роутера щоб інтернет запрацював.

! Якщо у вас власний роутер — ми допоможемо його налаштувати дистанційно або приїдемо на місце.

Всі права захищені.

ТОВ “Компанія” Бітек Телеком”

2025