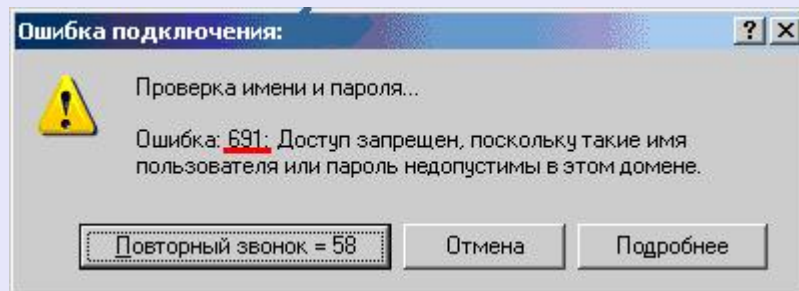


FAQ (Часто задаваемые вопросы)

1. Ошибки подключения к интернету

При возникновении проблем подключения к интернету операционная система Windows показывает окно с кодом ошибки и её описанием (показано на картинке ниже), по коду ошибки можно точно определить проблему. Если описанные ниже методы не помогли Вам решить проблему, Вы можете позвонить в службу технической поддержки, записав номер возникающей ошибки.



619

Описание: Неправильно настроены параметры безопасности PPPoE-соединения, PPPoE-трафик блокируется на пути к шлюзу, настройки не вступили в действие в свойствах PPPoE-соединения.

Решение: Перезагрузите компьютер и попробуйте подключиться еще раз. Если ошибка повторяется — проверьте настройки файрвола (если он установлен) и PPPoE-соединения.

651, 678, 680

Описание: Удаленный компьютер не отвечает.

Решение: Посмотрите, подключен ли кабель локальной сети к компьютеру. Включите сетевой адаптер, если устройство отключено. Включите подключение по локальной сети:

- Windows 7: Пуск - Панель управления - Сеть и Интернет - Центр Управления Сетями и Общим Доступом - Изменение параметров адаптера - проверьте подключение по локальной сети, если оно отключено, правой кнопкой по подключению - Включить
- Microsoft Windows XP: «Пуск» → «Панель управления» → «Сетевые подключения» → нажать правой кнопкой мыши на «Подключение по локальной сети» → выбрать пункт меню «Включить»

691 (629)

Описание: Неправильно введены логин или пароль, либо закончились средства на личном счете, либо под вашим логином уже произведено подключение к интернету.

Решение: Убедитесь, что при вводе логина и пароля клавиша «Caps Lock» на клавиатуре выключена, и установлена английская раскладка. Рекомендуем набирать пароль сначала в Блокноте (Пуск - Стандартные - Блокнот), а после копировать в строку пароля.

720

Описание: Нет настроенных протоколов управления PPP.

Решение: Рекомендуется переустановить драйвер вашего сетевого адаптера.

734

Описание: Работа протокола управления PPP-каналом была прервана.

Решение: Рекомендуется в свойствах PPPoE-соединения во вкладке «Безопасность» отключить опцию «Требуется шифрование данных».

735

Описание: Неправильно настроено PPPoE-соединение.

Решение:

- Windows 7: Пуск - Панель Управления - Сеть и Интернет - Центр управления сетями и общим доступом - Изменение параметров адаптера - выбрать нужное подключение и нажать по нему правой кнопкой мыши - «Протокол интернета (TCP/IPv4)» - затем отметить опции «Получить IP-адрес автоматически» и «Получить адрес DNS-сервера автоматически» - ОК
- Microsoft Windows XP: «Пуск» → «Панель управления» → «Сетевые подключения» → нажать правой кнопкой мыши на подключении → Свойства - «Протокол интернета (TCP/IPv4)» - затем отметить опции «Получить IP-адрес автоматически» и «Получить адрес DNS-сервера автоматически» - ОК

741, 742, 743

Описание: Неверно настроены параметры шифрования.

Решение: Рекомендуется в свойствах PPPoE-соединения во вкладке «Безопасность» отключить опцию «Требуется шифрование данных».

769

Описание: Указанное назначение недостижимо.

Решение: Необходимо включить сетевой адаптер в «Диспетчере устройств».