

1. Куда мне обращаться, если возникнут проблемы при пользовании услугой?

При возникновении проблем во время пользования услугой, необходимо обратиться в техническую поддержку удобным для Вас способом:

- по телефону +7 (495) 980-49-42 или с мобильных *4942 (добавочный 2)
- через онлайн-чат на нашем сайте mysputnik.ru
- через чат WhatsApp, Telegram, Viber +7 (926) 080-05-85
- отправить письмо на почту support@mysputnik.ru

2. Что влияет на скорость интернета? Как измерить скорость интернет соединения?

Все зависит от того, как Вы подключены к интернету: через Wi-Fi или кабелем.

Скорость проводного доступа в интернет зависит от тарифного плана и общей загрузки канала. К примеру, если тарифный план 50 мб/с, а загрузка канала в данный момент 15 мб/с, то скорость будет 35 мб/с. При тарифах более 100 мб/с необходимы сетевые устройства, поддерживающие скорость Ethernet 1000 Мбит/с

На скорость беспроводного доступа влияют:

- Стандарт Wi-Fi, используемый роутером и принимающим адаптером (802.11b/g/n/ac). Например, устаревший роутер или принимающий адаптер в ноутбуке, работающий в стандарте 802.11g, в условиях многоквартирного дома снижает скорость до 15-20 Мбит/с.

- Частота передачи данных, используемая роутером и принимающим адаптером (2.4 ГГц / 5 ГГц). Поддержка частоты 5 ГГц позволяет заметно увеличить скорость Wi-Fi в бытовых условиях.

- Площадь и конфигурация квартиры, материал и толщина внутренних стен. Для покрытия беспроводной сетью квартир площадью более 50-70 кв. м или «пробивания» толстых стен часто требуется более мощное Wi-Fi-оборудование, иногда комбинация из нескольких устройств.

- Место размещения роутера. Установка роутера за металлической дверью, в щитке или в шкафу, особенно металлическом, негативно влияет на качество приёма Wi-Fi в квартире.

- Помехи от других Wi-Fi-сетей, работающих в одном и том же диапазоне (2.4 ГГц). Проблема снижения скорости Wi-Fi из-за помех от соседских сетей решается выбором наименее загруженного канала в настройках роутера, сменой роутера на более мощный или поддерживающий 2 диапазона (2.4 ГГц и 5 ГГц).

Для замера скорости интернет соединения можно воспользоваться любым ресурсом в сети. Например, на сайте mysputnik.ru в разделе полезная информация.

3. Низкая скорость работы Интернета. Скорость скачивания не соответствует той, что должна быть согласно выбранному тарифу.

Все зависит от того, как Вы подключены к интернету: через Wi-Fi или кабелем.

При подключении кабелем — необходимо проверить закачку на всех устройствах домашней сети (обновления системы, антивируса, торренты). Замерить повторно.

При подключении через Wi-Fi – необходимо проверить закачку на всех устройствах домашней сети (обновления системы, антивируса, торренты). Перезагрузить оборудование, подойти с устройством непосредственно к роутеру и повторить замер. Также не стоит забывать о технических условиях, которые влияют на скорость беспроводного доступа Wi-Fi. Если при повторном замере скорости интернета показатели не соответствуют тарифу — обратиться в техническую поддержку.

4. Что будет со скоростью при подключении второго компьютера?

Скорость интернет соединения будет той же, что и на первом. Но при увеличении загрузки на одном компьютере — скорость на втором компьютере будет симметрично уменьшаться.

5. Как узнать пароль от Wi-Fi сети?

Зайти в админ. панель роутера, и во вкладке безопасность посмотреть пароль.

6. Какие модели роутеров можно использовать для подключения к сети СПУТНИК?

Любые модели, поддерживающие тип протокола сети PPPoE.

7. Как настроить подключение для выхода в интернет?

Настроить соединение по протоколу PPPoE с логином и паролем, указанным в заказе.

8. У меня заблокированы некоторые порты! Почему?

В целях предотвращения несанкционированного доступа к абонентскому оборудованию во входящем абонентском трафике заблокированы следующие порты: 25 и 80