

# Список возможных ошибок и их расшифровка

---

## **633 (813 для Vista и Seven)** – *«Модем уже используется или не сконфигурирован для исходящих звонков»*

1. Перезагрузите компьютер и подключитесь еще раз (вероятно, произошло зависание активного подключения).
2. Если, после этого ошибка осталась, позвоните в техническую поддержку для выяснения ситуации и консультации по телефонам 8(495)755-80-55; 8(498)300-33-61 на голосовой заставке нажмите 2

## **676 (680)** – *«Линия занята»*

1. Сначала следует проверить сетевую карту. Зайдите: Панель управления/Система/Оборудование/Диспетчер устройств. Найдите свою сетевую карту. Нет ли на пиктограмме сетевой карты знаков вопроса или восклицательного знака? Если есть – нужно установить драйвер сетевой карты. Перед этим попробуйте нажать правой кнопкой мыши на пиктограмме сетевой карты, далее нажать «Отключить», а затем «Закрепить».
2. Попробуйте удалить высокоскоростное подключение, перезагрузите компьютер и создайте новое.
3. Если, после это ошибка осталась - позвоните в техническую поддержку для выяснения ситуации и консультации по телефонам 8(495)755-80-55; 8(498)300-33-61 на голосовой заставке нажмите 2. Перед звонком в техническую поддержку дополнительно проверьте Ваш ПК на наличие вирусов и вредоносного ПО, особенно в папке Windows\system32

## **678 (815 для Vista, 651 для Seven) для ADSL абонентов** – *«Удаленный компьютер не ответил вовремя»*

1. Отключите USB кабель от модема и подключите обратно. Перезагрузите Ваш ПК.
2. Возможно, неверно выставлены настройки модема. Выставьте следующие правильные настройки: VPI=2, VCI=32, Encapsulation=RFC2516 PPPoE.
3. Если, после этого ошибка осталась, позвоните в техническую поддержку для выяснения ситуации и консультации по телефонам 8(495)755-80-55; 8(498)300-33-61 на голосовой заставке нажмите 2.

## **678 (815 для Vista, 651 для Seven)** – *«Удаленный компьютер не ответил вовремя»*

1. Если выдается сообщение, что «Сетевой кабель не подключен», то проверьте надежность подключения разъема на конце кабеля к гнезду сетевой карты.
2. Проверьте активность приема/передачи пакетов на вкладке «Свойства» «Подключения по локальной сети». Если пакеты только принимаются или только передаются, то возможно физическое повреждение кабеля либо блокировка приема/передачи пакетов со стороны вредоносного ПО (вирусы) или защитного ПО (антивирусы, программы защиты от хакерских атак - Firewall) установленных на Вашем ПК.
3. Попробуйте удалить высокоскоростное подключение, перезагрузите компьютер и создайте новое.
4. Если, после этого ошибка осталась, позвоните в техническую поддержку для выяснения ситуации и консультации по телефонам 8(495)755-80-55; 8(498)300-33-61 на голосовой заставке нажмите 2.

## **680 для ADSL абонентов** – *«Отсутствует гудок»*

1. Если Вы являетесь еще и абонентом услуги «Телефония» - проверьте, работает ли Ваш телефон. Если телефон не работает - позвоните в отдел обслуживания абонентов для выяснения ситуации и консультации по телефонам 8(495)755-80-55; 8(498)300-33-61 на голосовой заставке нажмите 3.
2. Проверьте правильность подключения проводов/разъемов к сплиттеру.
3. Отключите USB кабель от модема и подключите обратно. Перезагрузите Ваш ПК.
4. Если, после это ошибка осталась - позвоните в техническую поддержку для выяснения ситуации и консультации по телефонам 8(495)755-80-55; 8(498)300-33-61 на голосовой заставке нажмите 2.

**691** – *«Неправильное имя пользователя или пароль»*

1. Вы неправильно ввели имя пользователя (логин) – ввод логина чувствителен к регистру, то есть заглавные буквы и прописные отличаются.
2. Вы неправильно ввели свой пароль (также чувствителен к регистру, как и логин).
3. Текущий расчетный период закончился и не хватает денег для открытия нового, либо у Вас задолженность по каким-либо причинам (превышение лимита трафика, произошло снятие средств за платные услуги)
4. Возможно, Вашими учетными данными пользуется другой человек и на момент Вашего подключения сессия активна – позвоните в техническую поддержку для выяснения ситуации и консультации по телефонам 8(495)755-80-55; 8(498)300-33-61 на голосовой заставке нажмите 2.

**720** – *«Попытка подключения не удалась, поскольку удаленному и локальному компьютерам не удалось согласовать управляющие протоколы PPP»*

1. Вероятно, был удален или поврежден протокол TCP/IP (PPTP), причин может быть несколько: некорректное обновление операционной системы, воздействие вирусов или иного ПО (программы «твикеры» - ускорители системы) на Ваш ПК, некорректные действия пользователя ПК. К сожалению, быстро и без возможных последствий для данных (файлов) на Вашем ПК решения указанной проблемы не существует.
2. Попробуйте удалить высокоскоростное подключение, перезагрузите компьютер и создайте новое.
3. Попробуйте выполнить откат системы на более раннее состояние (Пуск/Все программы/Стандартные/Службные/Восстановление системы). Далее, согласно инструкций в появляющихся окнах.
4. Если откат системы не устранил ошибку, к сожалению, единственным решением остается переустановка операционной системы. После переустановки системы обязательно перед выходом в сеть Интернет необходимо установить антивирусную программу и программу защиты от хакерских атак (Firewall). В этом случае лучше сначала позвонить в техническую поддержку для выяснения ситуации и консультации по телефонам 8(495)755-80-55; 8(498)300-33-61 на голосовой заставке нажмите 2.

**721** – *«Произошла попытка начать PPP-диалог, однако удаленный компьютер не отвечает»*

1. Для ADSL-абонентов – неверно выставлены настройки модема. Выставьте следующие правильные настройки: VPI=2, VCI=32, Encapsulation=RFC2516 PPPoE.
2. Возможно, некорректно работают/установлены драйвера для ADSL-модема. Их нужно переустановить. Для этого сначала нужно удалить драйвер: Пуск/Панель управления/Установка и удаление программ. Найдите Ваш ADSL-модем, например, Dlink DSL-200. При удалении строго следовать инструкциям в появляющихся окнах. Далее, после перезагрузки Вашего ПК, установите в DVD привод сервисный диск, который Вы получили при подключении и следуйте инструкциям. Или установите в

DVD привод диск из комплекта модема. Внимание – в начале установки драйвера USB кабель должен быть отключен.

3. Если, по каким-либо причинам драйвер устанавливается некорректно, или вообще не устанавливается, возможно, придется выполнить откат системы или выполнить переустановку операционной системы. В этом случае лучше сначала позвонить в техническую поддержку для выяснения ситуации и консультации по телефонам 8(495)755-80-55; 8(498)300-33-61 на голосовой заставке нажмите 2.

**733** – *«Этот компьютер и удаленный компьютер не смогли согласовать протоколы управления PPP»*

1. Зайдите в сетевые подключения: Пуск/панель управления/Сетевые подключения. Правой кнопкой мыши нажмите на подключении по локальной сети. Выберите пункт «Свойства». Снимите все галочки на компонентах, какие можно снять. Далее аналогично для высокоскоростного подключения (оставляете только галочку на протоколе TCP/IP).

2. Попробуйте удалить высокоскоростное подключение, перезагрузите компьютер и создайте новое.

3. Если, после этого ошибка осталась, позвоните в техническую поддержку для выяснения ситуации и консультации по телефонам 8(495)755-80-55; 8(498)300-33-61 на голосовой заставке нажмите 2

**734** – *«Протокол управления связью PPP был прерван»*

1. Удалите PPPoE подключение, перезагрузите компьютер и создайте новое.

2. Если, после это ошибка осталась - позвоните в техническую поддержку для выяснения ситуации и консультации по телефонам 8(495)755-80-55; 8(498)300-33-61 на голосовой заставке нажмите 2.

**735** – *«Запрошенный адрес был отвергнут сервером»*

1. Зайдите в сетевые подключения: Пуск/панель управления/Сетевые подключения. Правой кнопкой мыши нажмите на подключении по локальной сети. Выберите пункт «Свойства». Снимите галочку с протокола TCP/IP.

2. Попробуйте удалить высокоскоростное подключение, перезагрузите компьютер и создайте новое.

3. Если, после этого ошибка осталась, позвоните в техническую поддержку для выяснения ситуации и консультации по телефонам 8(495)755-80-55; 8(498)300-33-61 на голосовой заставке нажмите 2.

**769 (814 для Vista и Seven)** – *«Указанное назначение не достижимо»*

1. Отключено «Подключение по локальной сети». Зайдите в «Сетевые подключения» и включите «Подключение по локальной сети».

2. Не установлен драйвер на сетевую карту. Установите драйвер на сетевую карту (обычно с диска на материнскую плату для Вашего ПК) и в «Сетевые подключения» должно появиться «Подключение по локальной сети».

3. Отключена (не задействована) сетевая карта. Зайдите в «Диспетчер устройств» и кликните правой кнопкой мыши на Вашей сетевой карте, выберите пункт «Задействовать».

4. Если, после этого ошибка осталась, позвоните в техническую поддержку для выяснения ситуации и консультации по телефонам 8(495)755-80-55; 8(498)300-33-61 на голосовой заставке нажмите 2.

**800** – *«Не удалось установить подключение к виртуальной частной сети. Недоступен сервер VPN или неправильно настроены параметры безопасности для данного подключения»*

1. Зайдите Пуск/панель управления/Сетевые подключения. Удалите VPN подключение, перезагрузите ПК, и создайте новое высокоскоростное (PPPoE) подключение.

2. Если, после это ошибка осталась - позвоните в техническую поддержку для выяснения ситуации и консультации по телефонам 8(495)755-80-55; 8(498)300-33-61 на голосовой заставке нажмите 2.

**800 (доступ в локальную сеть абонентам других провайдеров)** – *«Не удалось установить подключение к виртуальной частной сети. Недоступен сервер VPN или неправильно настроены параметры безопасности для данного подключения»*

1. Убедитесь, что Вы подключены к своему провайдеру, работает ли Интернет?

2. Проверьте адрес VPN сервера. Зайдите Пуск/панель управления/ Сетевые подключения. Найдите VPN подключение. Нажмите правой кнопкой мыши и выберете пункт «Свойства». Адрес VPN сервера должен быть lan.infoline.su

3. Отключите программу защиты от хакерских атак (Firewall).

4. Уточните в технической поддержке Вашего провайдера не блокирует ли он VPN соединения.

5. Попробуйте удалить высокоскоростное подключение, перезагрузите компьютер и создайте новое.

6. Если, после это ошибка осталась - позвоните в техническую поддержку для выяснения ситуации и консультации по телефонам 8(495)755-80-55; 8(498)300-33-61 на голосовой заставке нажмите 2.