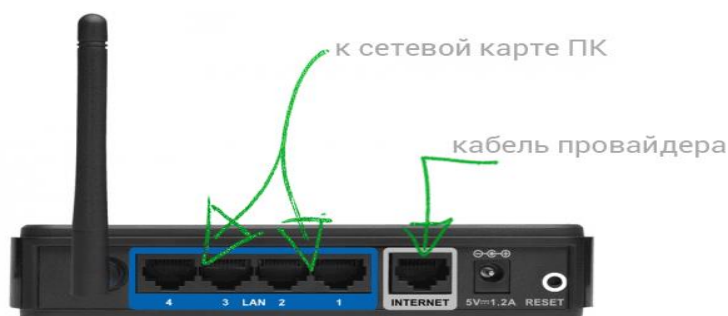
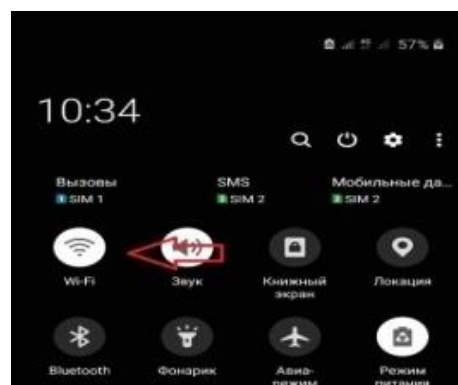
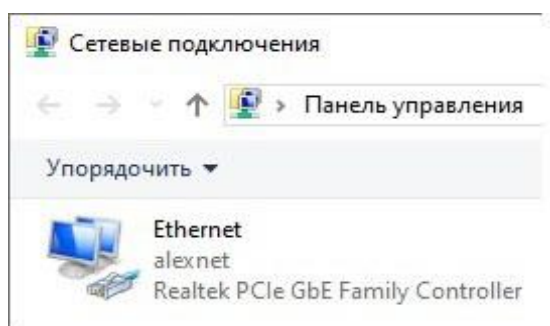


Если используется роутер и нет доступа в интернет:

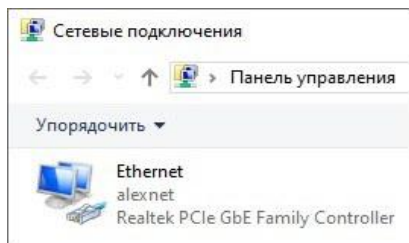
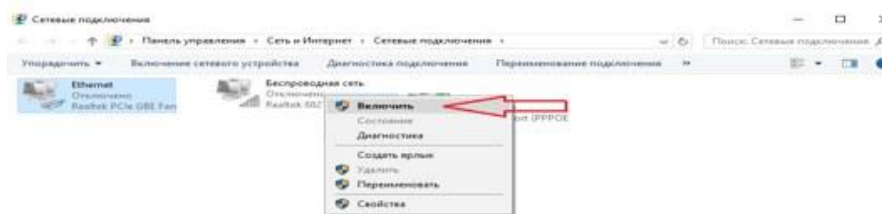
- 1) Проверьте что услуга не приостановлена по балансу. Сделать это можно в личном кабинете на сайте компании - <https://sevencom.ru/service/> или через мобильное приложение «Sevencom».
 - 1.1) Если есть приостановка – воспользуйтесь услугой «Обещанный платеж».
- 2) Проверьте, что кабель Интернет (кабель, заведенный из подъезда) подключен плотно в Ваш роутер разъем - **Wan/Internet** (обычно данный порт обозначен другим цветом или подписан).



- 3) Отключите роутер из розетки питания на 1 минуту, после чего подключите его обратно и подождите 30 секунд для того чтобы роутер загрузился после перезагрузки.
 - 3.1) Убедитесь что на используемом устройстве (Компьютер, ноутбук, смартфон) Сетевая карта / Wi-Fi адаптер – включены;
*Для этого **на компьютере / ноутбуке** зайдите: "Панель управления" - "Сеть и интернет" - "Центр управления сетями и общим доступом" - "Изменения параметров адаптера" - Ярлык: «Ethernet» или «Подключение по локальной сети».*
***На смартфоне:** "Вытянуть" сверху панель быстрого доступа - нажать на значке "Wi-Fi" или зайти в меню Настройки - Подключения - Wi-Fi.*

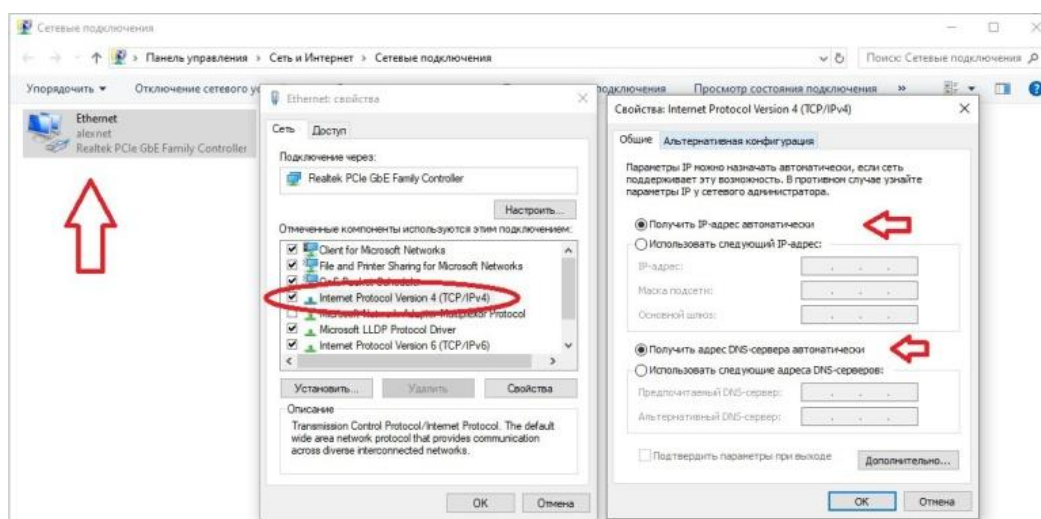


- 3.2) Если на ярлыке подключения по локальной сети / Ethernet указано что «Сетевой кабель не подключен» или стоит красный крестик – проверьте что кабель плотно подключен к Вашему устройству и не имеет визуально физических повреждений;
- 3.3) Временно отключите на компьютере / ноутбуке антивирусные программы. Проверьте доступность услуги на Вашем устройстве.
- 4) Если услуга недоступна, отключите кабель Интернет (кабель, заведенный из подъезда) от роутера и подключите его «напрямую» к компьютеру / ноутбуку.
- 5) После подключения кабеля Интернет к Компьютеру/Ноутбуку необходимо на компьютере запустить «Высокоскоростное подключение PPPoE».
- 5.1) Если подключения не создано – переходим в раздел **«Настройка PPPoE»**.
- 5.2) Если при подключении происходит сбой:
- 5.2.1) Проверьте что услуга не приостановлена по балансу. Сделать это можно в личном кабинете на сайте компании - <https://sevencom.ru/service/> или через мобильное приложение «Sevencom».
- 5.2.2) Убедитесь, что на используемом устройстве Компьютер, ноутбук - Сетевая карта – включена;
*Для этого **на компьютере / ноутбуке** зайдите: "Панель управления" - "Сеть и интернет" - "Центр управления сетями и общим доступом" - "Изменения параметров адаптера"- Ярлык: «Ethernet» или «Подключение по локальной сети».*



1.2.4) Убедитесь, что получение сетевых реквизитов в настройках сетевой карты поставлено на автоматический режим.

Для этого на ярлычке «Подключения по локальной сети/Ethernet» нажмите правой кнопкой мыши и выберите пункт «Свойства»



В случае если проблема сохраняется, оставьте сообщение по номеру 8-800-737-77-93 и наш специалист свяжется с Вами в рабочие часы.