

**Инструкция предназначена для первичной самостоятельной диагностики проблемы отсутствия подключения к сети интернет и экономии Вашего и нашего времени.**

**Первые действия, которые необходимо выполнить при отсутствии связи:**

### **1. Проверить, подключен ли интернет-кабель:**

- При подключении компьютера кабелем без wifi-роутера: подключен ли кабель в компьютер (сетевую карту), есть ли световая индикация.
- При подключении wifi-роутера: подключен ли кабель к роутеру, включен ли кабель в WAN (INTERNET) порт, если кабель включен в иной порт, переключить его в WAN (INTERNET) порт, проверить есть ли индикация подключения интернет-кабеля (лампочка WAN (INTERNET) подключения должна моргать), если нет индикации подключения интернет-кабеля => звоните в техническую поддержку
- При подключении компьютера через роутер **по кабелю**: включен ли кабель, идущий от роутера к компьютеру, в роутер и компьютер. Проверить, что кабель, идущий от роутера к компьютеру, включен в один из портов роутера, обозначенных цифрами 1 - 4. Проверить наличие световой индикации соответствующих портов.
- Если нет индикации подключения интернет-кабеля => звоните в техническую поддержку

### **2. Проверить, включено ли на компьютере:**

- «Подключение по локальной сети» при подключении компьютера кабелем;
- «Беспроводное подключение» при WIFI подключении

**выбрать соответствующий пункт, нажать правой кнопкой мыши, выбрать «Включить»**

**Чтобы найти этот пункт:**

- Для Windows XP: Пуск => Настройка => Панель управления => Сетевые подключения
- Windows Vista: «Пуск» => Панель управления => Сети и Интернет => Центр управления сетями и общим доступом => Управление сетевыми подключениями.
- Для Windows 7: Пуск => Панель управления => Центр управления сетями и общим доступом => Изменение параметров адаптера
- Для Windows 8: перейти на рабочий стол, нажать на значке похожем на монитор правой клавишей и выбрать пункт «Центр управления сетями и общим доступом» => Изменение параметров адаптера.
- Для Windows 10: : Пуск => Параметры => Сеть и интернет => Ethernet => Настройка параметров адаптера

### **3. При подключении через роутер через кабель или беспроводную сеть wi-fi:**

**Перезагрузить роутер:**

- Отключить адаптер питания роутера из электрической розетки
- Подождать минуту
- Включить адаптер питания роутера в розетку

- Подождать минуту-две пока идет процесс загрузки роутера и инициализируется подключение между роутером и компьютером

#### **4. При подключении к роутеру по беспроводной сети wi-fi:**

Проверить, что компьютер подключен к сети wi-fi (в нижнем правом углу экрана, рядом с часами должен быть значок подключения, при наведении на который должно отобразиться название беспроводной сети wi-fi, к которой подключен компьютер)

При отсутствии подключения к беспроводной сети wi-fi: нажать на значок для отображения списка доступных беспроводных сетей wi-fi, выбрать Вашу беспроводную сеть, нажать кнопку Подключить, при необходимости - ввести пароль от беспроводной сети

**5. В случае если Вы подключили другой компьютер или сетевую карту, а также заменили WI-FI роутер, Вам необходимо сообщить нам mac адрес нового устройства. Как узнать mac адрес смотрите в соответствующей инструкции на нашем сайте [signalsv.ru](http://signalsv.ru) в разделе [«Техподдержка»](#).**

Компания «Сигнал-Сервис»