



Домашній
ІНТЕРНЕТ



Можливі помилки при налаштуванні
підключення до Інтернету

*Робимо інтернет швидким
з думкою про Вас*



КИЇВСТАР

Помилки налаштування

№ помилки	Формулювання проблеми	Вирішення проблеми
678 800	Неправильно налаштоване підключення до Інтернету або ж сервер авторизації не відповідає: 1. Відбувається програмне блокування вихідних запитів на VPN-з'єднання (брандмауер, фаєрвол, антивірус). 2. Запит з певних причин не доходить до сервера. 3. На даний момент спостерігається велика кількість одночасних спроб з'єднання.	Перевірте правильність налаштувань VPN. 1. Для встановлення фаєрволу скористайтеся інструкцією на порталі. 2. Перевірте, чи працює в даний момент локальна мережа. Перевірте проходження сигналу командою ping до Вашого шлюзу, а потім до Вашого сервера авторизації.
691	1. Недостатньо грошей на рахунку для сплати за послугу. 2. Зроблено помилку під час введення логіна та пароля. 3. Неправильна адреса VPN-сервера (IP-призначення).	1. Перевірте баланс рахунку: - Якщо станом на 1 число кожного місяця на рахунку недостатньо грошей для зняття абонплати, доступ до послуги блокується. Поповніть баланс рахунку. Доступ до послуги буде розблоковано відразу після зняття повної суми абонплати. - Недостатньо грошей для оплати трафіку, що перевищує місячний ліміт Вашого тарифного плану (стосується лише тарифних планів з лімітом трафіку). 2. Логін складається лише з малих літер. Перевірте використання великих та малих літер. Також перевірте використання таких схожих символів, як «0» (нуль) та «O» (літера), «C» латинська та кирилична. У написанні логіна та пароля кирилиця не використовується. Перевірте стан перемикача мови на клавіатурі RU/EN/UK. 3. Перевірте правильність IP-адреси призначення відповідно до інструкцій з налаштувань Інтернету. Правильна адреса: tp.kyivstar.ua
735	Запитуваній адресі відмовлено сервером.	Відповідно до інструкції з налаштувань Інтернету у властивостях TCP/IP позначте «IP-адресу призначити автоматично » (Obtain an IP address automatically).



Домашній
ІНТЕРНЕТ

Робимо інтернет швидким
з думкою про Вас



Помилки налаштування

№ помилки	Формулювання проблеми	Вирішення проблеми
741-743	Комп'ютер не підтримує протокол шифрування.	Відповідно до інструкції з налаштувань Інтернету перевірте протоколи шифрування у властивостях з'єднання VPN на вкладці «Додаткові параметри безпеки» (Advanced Security Settings).
769	Неправильна IP-адреса призначення	Перевірте правильність IP-адреси призначення відповідно до інструкцій з налаштувань Інтернету. Правильна адреса: tp.kyivstar.ua
789	Обрано неправильний тип VPN-з'єднання.	Зайдіть у налаштування VPN-з'єднання на вкладці «Мережа» й зі списку «Тип VPN» оберіть «L2TP». Спробуйте знову підключитися.
619	Неправильно налаштовано параметри безпеки VPN-з'єднання, VPN-трафік блокується на шляху до шлюзу чи налаштування VPN не почали діяти.	У властивостях VPN-з'єднання відкрийте вкладку «Безпека». Виберіть «Додаткові (вибіркові параметри)», натисніть кнопку «Параметри шифрування даних», далі потрібно вибрати «Необов'язкове (підключитися навіть без шифрування)» та встановити галочку навпроти протоколу SHA1 .
617	Windows перебуває в процесі підключення до Інтернету, або ж виникла внутрішня помилка Windows.	
600, 601, 603, 606, 607, 610, 613, 614, 616, 618, 632, 635, 637, 638, 645		Перезавантажте комп'ютер. Якщо помилка повторюється, спробуйте перевстановити VPN-з'єднання. Перевірте Ваш комп'ютер на наявність вірусів. Видаліть нещодавно встановлені програми чи відмініть недавні зміни у налаштуваннях Windows, якщо такі були.



Домашній
ІНТЕРНЕТ

Робимо інтернет швидким
з думкою про Вас



Корисні контакти

Офіційний сайт «Домашній Інтернет»: kyivstar.ua

Цілодобова гаряча лінія: 0 800 300 460



Домашній
ІНТЕРНЕТ



Робимо інтернет швидким
з думкою про Вас

