

## **Часто задаваемые вопросы (прежде чем звонить в техническую поддержку)**

**Телефон тех. поддержки:** 291-20-72, 497-39-07, 986-12-76

**Сайт сети:** <http://www.polustrovo.net>

Информация о ваших платежах, балансе, потребляемом трафике и текущем тарифе на сайте <https://my.polustrovo.net> (логин и пароль абонента, вписаны в карточку клиента)

### **Бесплатные WEB ресурсы в сети FreeNet:**

<http://cinema.spbfree.net> – коллекция фильмов

<http://madworld.spbfree.net> – большой ресурс разнообразного контента.

<dchub://10.21.1.2> - DC++ HUB

<ftp://10.21.71.1> – большой ресурс разнообразного контента

### **Сетевые настройки (если Вы переустановили Windows)**

Для этого необходимо сделать следующее Пуск -> Панель управления -> Сетевые подключения -> Нажать на подключение по локальной сети правой кнопкой мыши и выбрать Свойства -> Свойства протокол Интернета (TCP/IP) и восстановить сетевые настройки. Ваш ай-пи адрес, шлюз, маска и днс сервера указаны на карточке клиента.

### **Если у Вас не работает интернет**

Проверьте, подключен ли сетевой кабель к сетевой плате компьютера.

Проверьте, можете ли Вы попасть на сайт <https://my.polustrovo.net> Если страница открылась, введите свой логин и пароль указанные на карточке клиента, проверти состояние вашего лицевого счета, а

также состояние Вкл/Выкл Интернета.

Если состояние Вашего лицевого счета отрицательное, то его необходимо пополнить в нашем офисе или в Сбербанке.

Если страница <https://my.polustrovo.net> не открывается, необходимо проверить состояние сетевого подключения. Для этого необходимо сделать следующее нажмите: Пуск ->

Панель управления -> Сетевые подключения. Правой кнопкой щелкните на «подключение по локальной сети» - убедитесь, что оно включено,

В случае, если Интернет не заработал, звоните по телефону техподдержки.

### **Смена тарифа**

Чтобы сменить Ваш тариф на следующий месяц, вам необходимо отправить письмо о смене тарифа на эл. адрес: [manager@spbfree.net](mailto:manager@spbfree.net) или оставить заявку в офис по телефону 291-20-71.

Если сумма на вашем счету равна или выше стоимости абонентской платы на новый тариф, то вам производят смену тарифа. Если сумма меньше, то вам не обходимо доплатить нужную сумму. Если же Вы не выбрали себе новый тариф, то он останется прежним.

### **Временная блокировка при отрицательном балансе**

Оплата ежемесячной абонентской платы должна быть произведена до предпоследнего числа отчетной даты месяца или ранее. В случае, если в отчетное число месяца, следующего за отчетным, оплата не произведена и деньги не появились на счету, учетная запись абонента временно блокируется (до поступления на счет средств).

### **Порядок списания денежных средств с лицевого счета абонента**

Списание абонентской платы с лицевого счета осуществляется каждые 30 минут (для тарифов Unlim) в размере согласно выбранному тарифу. Для тарифов по трафику, списывание средств происходит один раз в месяц авансовым платежом.

Если доступ в Интернет был невозможен по техническим причинам зависящих от оператора (исключая проблемы на компьютере пользователя), то за этот период (время вынужденной приостановки обслуживания) средства будут компенсированы. Для получения компенсации, необходимо сообщить в службу поддержки о неисправности сети, там звонок зафиксируют и выявят причину неисправности. При оплате следующей абонентской платы в офисе, сообщить дату звонка в службу поддержки о неисправности. При отсутствии отметки в службе поддержки о неисправности, компенсация не возможна! Уточните у диспетчера об отметке вашего звонка!

### **Приостановка обслуживания и порядок его возобновления**

Если вы не хотите в какой-либо месяц пользоваться услугами сети (например, уезжаете в отпуск), вы можете заблокировать ваш аккаунт. Для этого вам необходимо сообщить о своем желании приостановки обслуживания, позвонив по телефону 291-20-71 указав дату приостановки обслуживания. Менеджер обработает вашу заявку и включит блокировку. После блокировки учетной записи ежемесячная абонентская плата составит 100 рублей. В случае, если Вы не предупредили о приостановке обслуживания, через 3 (три) месяца абонент отключается от сети и возобновить работу возможно только оплатив повторное подключение.

В случае, если Вы хотите возобновить обслуживание, Вам необходимо позвонить по телефону 291-20-71 и попросить возобновить предоставление услуг.

### **Дополнительные услуги**

- Внешний публичный IP-адрес - 291-20-71
- Почтовый адрес - 291-20-72
- Внутри сетевое доменное имя (xxx.spbfree.net) - 291-20-72
- Обслуживание компьютера и настройка ОС и ПО – 8 921 314 0495
- Укладка кабеля внутри квартиры абонента, осуществляется за отдельную плату, путём устного договора абонента и монтажника, осуществляющего подключение в момент самого подключения.

Перед звонком заранее уточните свой логин или IP-адрес и как можно точнее сформулируйте свой вопрос. Если телефон службы поддержки занят, попытайтесь дозвониться, там вам дадут более точную информации о той или иной неисправности, чем по телефонам в офисе. И там фиксируются звонки для предоставления компенсации за недопоставку услуг по вине оператора.