

# Поддержка и диагностика проблем

## Как получить поддержку

Для получения технической поддержки Вы можете позвонить по телефону [8 800 333-33-72](tel:88003333372) или написать по электронной почте [support@skydns.ru](mailto:support@skydns.ru)

Также Вы можете написать нам в техническую поддержку через наш сайт. Для этого нужно зайти в **Личный кабинет**, перейти на вкладку **Помощь**, описать проблему и отправить сообщение.

## Как полностью отключиться от сервиса контент-фильтрации

Для полного отключения интернет-фильтрации нужно удалить SkyDNS Агент, отвязать IP-адрес в Личном кабинете, сбросить настройки роутера, убрать предпочитаемый DNS-сервер (сетевые настройки), удалить VPN-клиенты с компьютера и мобильного устройства.

## Как поменять e-mail моего аккаунта

Для смены электронной почты Вы можете обратиться в техническую по электронной почте [support@skydns.ru](mailto:support@skydns.ru) или обратиться к нам через формы на сайте.

## Как поменять пароль моего аккаунта

Для смены пароля, можно воспользоваться формой для смены пароля. Для этого необходимо перейти в **Личный кабинет -> Аккаунт -> Персональные данные**, далее ввести старый пароль и 2 раза новый. Если Вы по каким то причинам не можете вспомнить или утратили пароль, то можно воспользоваться формой восстановления пароля.

## Мой адрес уже кем-то используется, как его освободить

Необходимо обратиться в службу технической поддержки. Такая ситуация может возникнуть, если провайдер дал вам IP-адрес человека, который когда-то являлся клиентом нашего сервиса.