

## **I. Введение**

Ссылка на вход в Личный кабинет расположена в правой верхней части любой страницы сайта [www.tricolor.tv](http://www.tricolor.tv) и на странице [help.tricolor.tv](http://help.tricolor.tv).

Для корректного отображения информации рекомендуем использовать браузер Internet Explorer. После входа в Личный кабинет в верхней части экрана вы увидите главное меню, которое содержит ссылки на разделы Личного кабинета.

### **1. Как получить пароль.**

Пароль для входа в Личный кабинет отправляется в виде СМС-сообщения в течение 20 минут после завершения регистрации в качестве абонента на мобильный телефон, указанный в регистрационных данных. В дальнейшем вы сможете получить пароль, нажав ссылку «Получить/Восстановить пароль» на стартовой странице Личного кабинета.

Пароль может быть направлен вам следующим способами:

1. в виде СМС-сообщения на указанный вами при регистрации номер мобильного телефона;
2. в виде e-mail-сообщения на указанный вами при регистрации адрес электронной почты.

Для получения пароля:

- Перейдите на стартовую страницу по ссылке: <https://lk-subscr.tricolor.tv/>.
- Нажмите ссылку «Получить/Восстановить пароль».
- На странице получения пароля введите 12-значный или 14-значный номер ID или номер абонентского договора (состоит из 12 цифр), проставьте галочку напротив нужного вам способа получения пароля и введите фамилию, имя и отчество абонента, с которым был заключен договор на оказание услуг «Триколор ТВ».

Пароль будет направлен вам, только если данные будут введены корректно. Если пароль был отправлен успешно, но вы не получили его на ваш номер телефона или адрес электронной почты, это означает, что ваши данные были некорректно введены при регистрации в качестве абонента или изменились. Чтобы получить доступ к Личному кабинету, пожалуйста, пройдите процедуру изменения регистрационных данных.

Подробная информация об изменении данных, указанных в договоре, находится на сайте [help.tricolor.tv](http://help.tricolor.tv) в разделе «Помощь» — «Регистрация абонента и изменение регистрационных данных».

Пароль отправляется не более 3 раз в сутки. Время получения пароля в СМС-сообщении и на e-mail составит 20 минут.

### **2. Как войти в Личный кабинет.**

- 1) Перейдите на стартовую страницу по ссылке: <https://lk-subscr.tricolor.tv/>.
- 2) Введите 12-значный или 14-значный номер ID («Как узнать ID»), номер абонентского договора (состоит из 12 цифр) или логин и пароль и нажмите «Вход».
- 3) Если вы забыли пароль, повторно выполните действия, описанные в пункте «Получение пароля» и получите новый пароль.

### **ВНИМАНИЕ!**

При регистрации в качестве абонента «Триколор ТВ» вам будет автоматически отправлено СМС-сообщение, содержащее первоначальный пароль для Личного кабинета. Для первого входа в Личный кабинет вам будет предложено изменить первоначальный пароль. В дальнейшем, если вы забудете пароль, вы сможете получить его удобным вам способом, используя ссылку «Получить/Восстановить пароль» на стартовой странице Личного кабинета.

### **3. Как изменить пароль**

- 1) Перейдите в раздел «Подтверждение данных». Для этого выберите пункт «Подтверждение данных» в главном меню Личного кабинета, расположенном в верхней части страницы.
- 2) Нажмите кнопку «Сменить логин/пароль» в нижней части страницы.
- 3) В открывшейся форме «Смена пароля» введите новый пароль, подтвердите его и нажмите «Изменить пароль».

### **ВНИМАНИЕ!**

Пароль должен состоять минимум из 8 символов. Пароль может содержать

прописные и строчные буквы латинского алфавита и цифры (от 0 до 9).

4) Ваш пароль изменен. С этого момента при входе в Личный кабинет необходимо вводить ваш новый пароль.

#### **4. Как изменить логин**

1) Перейдите в раздел «Подтверждение данных». Для этого выберите пункт

«Подтверждение данных» в главном меню Личного кабинета, расположенном в верхней части страницы.

2) Нажмите кнопку «Сменить логин/пароль» в нижней части страницы.

3) В открывшейся форме «Смена логина» введите новый логин и текущий пароль.

#### **ВНИМАНИЕ!**

Логин должен содержать не менее 5 символов: строчные буквы латинского алфавита и цифры (от 0 до 9) и начинаться с буквы латинского алфавита.

4) Ваш логин изменен. С этого момента при входе в Личный кабинет вы можете использовать ваш новый логин.

## II. Разделы Личного кабинета

### 1. Мои услуги

При входе в Личный кабинет вы попадаете в раздел «Услуги». Для входа в раздел также можно воспользоваться ссылкой «Услуги» в главном меню, расположенном в верхней части страницы. Раздел содержит следующую информацию:

- Остаток на Личном счете — это общая сумма остатков средств в рублях на нецелевом счете и неизрасходованных средств на счетах конкретных услуг.

- Номер ID.

- Номер абонентского договора.

- Тариф формирования абонентской линии — стартовый тариф определяет основную услугу, доступную для продления. Также, зная свой стартовый тариф, вы можете определить набор дополнительных услуг, которые доступны для подключения.

- Кнопка повтора команд активации — в случае, если услуга активна, но на экране телевизора отображается надпись «Кодированный канал», «Нет доступа» или сообщение об ошибке, вы можете самостоятельно повторить ключи активации для вашего приёмника и восстановить просмотр.

- Управление услугами — в данном блоке отображается перечень подключённых услуг и услуг, доступных для подключения. Здесь можно подключать новые услуги и изменять тарифы подключения и продления.

- Управление Личным счетом — здесь отображаются средства, которые зарезервированы на счетах услуг и на нецелевом счете. Неиспользованные средства можно переместить на счет другой услуги или на нецелевой счет.

- Триколор Кредит (данный раздел отображается только для абонентов, подключившихся по акциям «Триколор Кредит») — включает в себя подробную информацию о статусе услуги «Триколор Кредит» (дата окончания услуги, текущая/общая задолженность, дата следующего платежа по графику, дата приостановления услуги при просрочке оплаты, текущее состояние, график платежей).

#### Подключение новой услуги

Для подключения новой услуги необходимо, чтобы на Личном счете имелась сумма, достаточная для активации услуги по тому или иному тарифу. Чтобы подключить интересующую вас услугу, необходимо сначала выбрать тариф, по которому она будет подключена. Вы можете сделать это в столбце «Изменить тариф продления/подключения». После выбора тарифа нажмите кнопку «Выбрать»:

- Если на счете выбранной услуги находится достаточное для подключения по выбранному тарифу количество денежных средств, списание произойдет после нажатия кнопки «Выбрать».
- Если средств на счете услуги недостаточно для подключения по выбранному тарифу, но недостающая их часть находится на нецелевом счете, после нажатия кнопки «Выбрать» средства будут перенесены с нецелевого счета на счет выбранной вами услуги. Услуга будет подключена.
- Если на счете выбранной вами услуги недостаточно средств для подключения по выбранному вами тарифу и на нецелевом счете средств также недостаточно, но необходимая сумма есть на целевых счетах других услуг, после нажатия кнопки «Выбрать» вам будет предложено сбросить все средства на нецелевой счет для последующего распределения на интересующую вас услугу. После подтверждения данной операции услуга будет подключена по выбранному вами тарифу.
- Если на всем Личном счете недостаточно средств для подключения интересующей вас услуги по выбранному тарифу, услуга не будет подключена, однако тариф продления будет изменен на выбранный.

В случае успешной активации статус услуги изменится на «Активная услуга».

## **ВНИМАНИЕ!**

- В столбце «Изменить тариф продления/подключения» вы можете выбрать вариант «Без продления» для того, чтобы услуга не продлевалась автоматически по установленному тарифу в случае наличия денежных средств на нецелевом или целевом счете.
- Система не переводит в рублевый эквивалент платежи, осуществленные путём активации карт оплаты (скретч-карт). Такие платежи поступают сразу на счет соответствующей услуги и не могут быть перемещены в нераспределенный остаток или на счет другой услуги.
- Если в момент внесения средств на счет услуги данная услуга неактивна, она автоматически активируется при условии, что средств, внесенных на счет, будет достаточно для ее активации по выбранному тарифу.
- Если внесенная сумма больше стоимости услуги, после её активации разница остается на счете услуги.
- Если сумма, находящаяся на счете услуги, меньше её стоимости, услуга подключена не будет. Для подключения необходимо пополнить счет до суммы, соответствующей тарифу или изменить тариф.

### **Изменение тарифа**

Изменить тариф той или иной услуги можно в блоке «Управление услугами». Для этого в графе «Изменить тариф продления/подключения» необходимо выбрать из выпадающего списка тариф интересующей услуги и нажать «Выбрать». После этого тариф будет изменен.

## **ВНИМАНИЕ!**

Если в момент смены тарифа услуга неактивна, но на ее счете, либо на остатке Личного счета достаточно денежных средств для активации выбранного тарифа, то услуга активируется автоматически (в случае если денежные средства находятся на остатке Личного счета – перед активацией услуги будет предложено воспользоваться данными денежными средствами).

### **Распределение остатка по услугам.**

Чтобы переместить нераспределенные средства на счет выбранной вами услуги или на нецелевой счет необходимо выполнить следующие действия в блоке «Управление Личным счетом»:

- Напротив услуги, с которой необходимо выполнить перенос в графе «Сумма, руб.» указать сумму переноса.
- В графе «Перенести на» необходимо выбрать из предложенного списка услугу, на которую будет выполнен перенос, и нажать кнопку «Перенести».
- В случае если у услуги, на счет которой вы хотите перенести денежные средства, отключен тариф, выполнить перенос средств будет невозможно. В случае подключения тарифа на интересующую вас услугу, при условии, что на Личном счете имеется достаточная для активации сумма, услуга будет подключена автоматически.

## **2. Доступные акции**

Данный раздел содержит информацию о доступных для подключения акциях.

### **Подключение услуги по акции**

Чтобы подключить услугу по акции необходимо перейти в раздел «Доступные акции» или нажать на рекламный баннер в верхней части Личного кабинета. Затем в выпадающем списке выбранной

акции указать интересующую вас услугу и нажать кнопку «Подключить». После этого услуга будет подключена автоматически.

### **3. Платежи**

#### **3.1 История платежей**

Раздел содержит информацию о каждом платеже. Историю движения средств можно сортировать по дате платежа, сумме (в руб.), платежной системе, оплате услуги.

#### **3.2 Способы оплаты**

Раздел содержит информацию обо всех способах оплаты.

#### **ВНИМАНИЕ!**

Возможно взимание дополнительной комиссии.

#### **3.3 Активация карты**

В данном разделе можно активировать услуги «Триколор ТВ», воспользовавшись специальными картами оплаты (скретч-карты). На оборотной стороне такой карты под защитным слоем находится секретный код (пин-код), предназначенный для ее активации.

#### **3.4 Оплата банковской картой**

В данном разделе можно оплатить услуги «Триколор ТВ» банковскими картами без комиссии в режиме «онлайн».

#### **3.5 Оплата с мобильного телефона**

В данном разделе можно оплатить услуги «Триколор ТВ» с лицевого счета мобильного телефона.

#### **ВНИМАНИЕ!**

Возможно взимание дополнительной комиссии.

### **4. Подтверждение данных**

Раздел содержит информацию о регистрационных данных абонента и предоставляет возможность подтверждения их корректности абонентом (ФИО, дата регистрации, № приёмника и договора, модель приёмника, почтовый адрес, адрес установки, контактный телефон, мобильный телефон, E-mail). В этом разделе вы можете подтвердить правильность ваших данных. Если они верны, нажмите пиктограмму «галочка» или отредактируйте их с помощью пиктограммы «карандаш». Обращаем ваше внимание, что для изменения мобильного телефона вам необходимо будет подтвердить номер. Для этого после ввода нового номера нажмите пиктограмму «галочка»: вам будет отправлен код подтверждения по СМС. Полученный код введите в появившееся поле и повторно нажмите пиктограмму «галочка» для подтверждения.

#### **ВНИМАНИЕ!**

Обращаем внимание, что регистрационные данные (данные в договоре) не изменятся. Для изменения данных, указанных в вашем договоре, пожалуйста, ознакомьтесь с инструкцией на нашем сайте [www.tricolor.tv](http://www.tricolor.tv) в разделе «Помощь» — «Регистрация абонента и изменение регистрационных данных» - «Подтверждение и изменение регистрационных данных». В этом же разделе размещена ссылка «Сменить логин/пароль».

### **5. Обращения**

Данный раздел позволяет создавать новые обращения и содержит информацию об уже созданных обращениях.

#### **Создание нового обращения.**

Для создания обращения необходимо нажать кнопку «Создать новое обращение». В появившемся окне из выпадающих списков нужно выбрать группу и тему обращения. После того,

как вся запрашиваемая информация будет заполнена, необходимо нажать кнопку «Создать обращение». После создания обращения вы можете отслеживать его статус на странице «Обращения».

#### **Статус обращения и поиск**

На странице «Обращения» можно узнать, в каком статусе сейчас находится то или иное обращение. Для поиска по обращениям можно воспользоваться формой в верхней части страницы.

#### **6. Регистрационная информация.**

Раздел содержит регистрационную информацию — данные, указанные в договоре при регистрации.

Также в данном разделе вы можете скачать шаблон договора.

#### **ВНИМАНИЕ!**

Если вы хотите изменить данные, указанные в этом разделе и вашем договоре, пожалуйста, перейдите по ссылке «Изменение регистрационных данных», расположенной внизу страницы.

#### **7. Мои сообщения**

В этом разделе вы можете просматривать сообщения от «Триколор ТВ» с важной для вас информацией.

#### **8. Помощь**

Раздел содержит наиболее часто задаваемые вопросы технического характера, связанные с «кодированием» теле- и радиоканалов, и ответы на них, например:

- Если на экране появилась надпись «Нет сигнала».
- Если на экране появилась надпись «Кодированный канал» или «Нет доступа», а также воспользоваться кнопкой «Повтор команд активации» (не чаще одного раза в 5 дней).
- Если вы хотите подключить дополнительные пакеты телеканалов.
- Контактная информация.