

СОДЕРЖАНИЕ

I. Введение

1. Личный кабинет абонента
2. Как получить пароль
3. Как войти в Личный кабинет.
4. Как изменить пароль.

II. Разделы Личного кабинета

1. Управление услугами
2. Триколор Кредит
3. Как и где оплатить
 - 3.1. Способы оплаты
 - 3.2. История платежей
4. Подтверждение данных
5. Моё оборудование
6. Мои сообщения
7. Помощь
8. Инструкция пользователя
9. Регистрационная информация

I. Введение

1. Личный кабинет абонента.

Добро пожаловать в Личный кабинет пользователя!

Личный кабинет – это ваша персональная страница на сайте www.tricolor.tv, где вы самостоятельно и в любое удобное для вас время можете:

- управлять денежными средствами, перемещая их между счетами;
- отслеживать поступление денежных средств на счет, просматривать историю платежей;
- активировать новые услуги и отслеживать срок действия подключенных услуг;
- корректировать персональные данные;
- найти ответы на наиболее часто задаваемые вопросы технического характера, в том числе о способах раскодировки теле- и радио- каналов;
- распечатать абонентский договор (при условии того, что вы приобрели приемник в сетевом магазине).

С Личным кабинетом пользоваться услугами «Триколор ТВ» станет еще проще и удобнее!

В Личном кабинете вы найдете подробную инструкцию, рассказывающую обо всех его возможностях и помогающую в навигации по нему.

Ссылка на вход в Личный кабинет расположена в правой верхней части главной страницы и раздела «Абонентам» сайта www.tricolor.tv.

Для корректного отображения информации рекомендуем использовать браузер Internet Explorer.

После входа в Личный кабинет в левой части экрана вы увидите главное меню, которое содержит ссылки на разделы Личного кабинета. В правой верхней части экрана вам будет доступна справочная информация об остатке средств, услугах, номере приемного оборудования и номере абонентского договора.

2. Как получить пароль.

Пароль для входа в Личный кабинет направляется в виде sms-сообщения в течение 20 минут после завершения регистрации абонента на мобильный телефон, указанный в регистрационных данных абонента. В дальнейшем вы можете получить пароль, запросив его на стартовой странице Личного кабинета. Для этого нажмите ссылку «Получить пароль».

Получить пароль для входа в Личный кабинет вы можете следующими способами:

1. на **ТВ-приемник** (пароль появится на экране телевизора)*;
2. в виде **sms**-сообщения на указанный вами при регистрации номер мобильного телефона;
3. в виде **e-mail** – сообщения на указанный вами при регистрации адрес электронной почты. *

Способ доступен для абонентов «Триколор ТВ», проживающих в зоне вещания спутников Eutelsat 36A и Eutelsat 36B.

1. Если вы выбрали вариант получения пароля «**на ТВ-приемник**», выполните следующие действия:

- Включите приемник и телевизор
- Перейдите на стартовую страницу по ссылке: <https://lk.tricolor.tv/trCustomer/>
- Нажмите ссылку «Получить пароль», расположенную справа под заголовком «Вход в Личный кабинет»
- На странице получения пароля введите 12-значный или 14-значный номер (ID) вашего приемника («Как найти ID»), номер абонентского договора (состоит из 12 цифр) и нажмите кнопку «Получить пароль». Пароль будет выслан вам на экран телевизора.

ВНИМАНИЕ! Перед нажатием кнопки «Получить пароль» убедитесь, что напротив пункта «Выслать пароль на ТВ-приёмник» стоит зеленая «галочка», а приемник и телевизор включены! Запишите полученный пароль и используйте его для доступа в Личный кабинет. Впоследствии пароль можно изменить в разделе «Подтверждение данных».

2. Если вы выбрали вариант получения пароля в виде **SMS-сообщения**, выполните следующие действия:

- Перейдите на стартовую страницу по ссылке: <https://lk.tricolor.tv/trCustomer/>
- Нажмите ссылку «Получить пароль», расположенную справа под заголовком «Вход в Личный кабинет»

- На странице получения пароля введите 12-значный или 14-значный номер (ID) вашего приемника («Как найти ID»), номер абонентского договора (состоит из 12 цифр) и нажмите кнопку «Получить пароль». Пароль будет выслан вам в виде SMS-сообщения на номер мобильного телефона, который вы указали при регистрации.

ВНИМАНИЕ! Перед нажатием кнопки «Получить пароль» убедитесь, что напротив выбранного способа отправки пароля стоит зеленая «галочка». В последствии пароль и номер телефона для его получения можно изменить в разделе «Подтверждение данных».

3. Если вы выбрали вариант получения пароля «на e-mail», выполните следующие действия:

- Перейдите на стартовую страницу по ссылке: <https://lk.tricolor.tv/trCustomer/>. Нажмите ссылку «Получить пароль», расположенную справа под заголовком «Вход в личный кабинет».
- На странице получения пароля введите 12-значный или 14-значный номер (ID) вашего приемника («Как найти ID»), или номер абонентского договора (состоит из 12 цифр) и нажмите кнопку «Получить пароль». Пароль будет выслан вам в виде e-mail-сообщения на контактный e-mail (электронный адрес), который вы указали при регистрации. В последствии пароль и e-mail для его получения можно изменить в разделе «Подтверждение данных».

ВНИМАНИЕ! Время получения пароля в смс-сообщении или на e-mail составит 20 минут*, на ТВ – приемник – до 8 ч.** Пароль направляется не более 3 раз в сутки.

* Если пароль не поступил в указанное время, необходимо проверить правильность ваших данных:

1. Корректность ID вашего приемника или номер абонентского договора
 2. Корректность номера мобильного телефона или e-mail, указанных в абонентском договоре.
- Именно на эти данные направляется пароль.

В случае изменения вашего номера мобильного телефона или e-mail, их необходимо заменить на актуальные в Системе регистрации абонентов «Триколор ТВ» для получения пароля к Личному кабинету в дальнейшем. После изменения данных запросите пароль снова удобным вам способом. Подробная информация об изменении данных, указанных в договоре, находится на нашем сайте www.tricolor.tv в разделе Абонентам – Помощь – Подтверждение и изменение регистрационных данных. Процедура изменения может занять несколько дней.

** Для абонентов, принимающих сигнал с искусственного спутника Земли Eutelsat 36A/ Eutelsat 36B.

3. Как войти в Личный кабинет.

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

ВНИМАНИЕ! При регистрации комплекта «Триколор ТВ» вам будет автоматически отправлено SMS-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 пароль» на стартовой странице Личного кабинета.

4. Как изменить пароль.

- 1) Перейдите в раздел «Подтверждение данных». Для этого выберите пункт «Подтверждение данных» в главном меню Кабинета, расположенном в левой части страницы.
- 2) Нажмите кнопку «Сменить пароль для входа в Личный кабинет» в нижней части страницы.
- 3) В открывшейся форме «Смена пароля» введите новый пароль, подтвердите его и нажмите «Сохранить изменения».

ВНИМАНИЕ! Пароль должен состоять как минимум из 8 символов. Пароль может содержать прописные и строчные буквы английского алфавита и цифры (от 0 до 9).

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

ВНИМАНИЕ!

Пароль должен состоять как минимум из 8 символов. Пароль может содержать прописные и строчные буквы английского алфавита и цифры (от 0 до 9).

5) После успешной смены пароля используйте для входа в Личный кабинет ваш новый пароль.

II. Разделы Личного кабинета

1. Управление услугами

При входе в Личный кабинет вы попадаете в раздел «Управление услугами». Для входа в раздел также можно воспользоваться ссылкой «Управление услугами» в главном меню, расположенном в левой части страницы.

Раздел содержит перечень доступных услуг и подробную информацию о них:

- *Остаток на Личном счете* - это общая сумма остатков средств в рублях на Личном счете и зарезервированных средств на счетах конкретных услуг;
- *Номер приемника*;
- *Номер абонентского договора*;
- *Активированные услуги*: тип услуги, остаток дней, состояние (активна / неактивна);
- **Зарезервированные средства** - это средства, которые находятся на счету определенной Услуги и еще не использованы для ее оплаты. Так, если в списке услуг напротив пакета «Оптимум» значится сумма 1000 рублей, это означает, что 1000 рублей зарезервирована на оплату пакета «Оптимум». Зарезервированные средства можно переместить на нераспределенный остаток баланса, а оттуда – на счет другой услуги.

Нераспределенный остаток средств - это свободные средства на вашем Личном счете, которые вы в любой момент по вашему усмотрению можете распределить между доступными услугами (например, положить на счет пакета «Оптимум» или «Ночной»). Перемещение свободных средств с Личного счета на счет услуги называется резервированием средств.

- *Услуги, подключенные по акции*
- *Доступные акции.*

Чтобы получить детальную информацию об услуге, щелкните по ее названию левой кнопкой мыши.

Внесение средств на счет.

Вы можете внести средства на ваш Личный счет, воспользовавшись любым из рекомендованных способов оплаты услуг. С перечнем способов оплаты услуг можно ознакомиться в разделе «Как и где оплатить» Личного кабинета.

ВНИМАНИЕ!

- Система не переводит в рублевый эквивалент платежи, осуществленные посредством 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, а с вашего счета списывается сумма согласно действующему тарифу (например, 600 рублей/год за пакет «Оптимум», 500 рублей/год за пакет «Ночной» по состоянию на 10.01.2013).
- Если внесенная сумма больше стоимости услуги, разница остается зарезервированной на счете услуги. При желании вы можете переместить эту разницу на свободный (нераспределенный) остаток Личного счета, а оттуда – на счет другой услуги. Например: пакет «Оптимум» у вас неактивен. Вы вносите 1100 рублей на счет пакета «Оптимум», после чего вам автоматически предоставляется доступ к пакету сроком на один год, а со счета списывается 600 рублей. Оставшиеся 500 рублей (1100-600=500) остаются зарезервированными на счету пакета «Оптимум». Вы можете переместить их на свободный остаток Личного счета (см. «Возврат зарезервированных средств на Личный счет»), а оттуда – на счет «Ночного» пакета (см. «Распределение остатка по услугам»).
- Если сумма, зарезервированная на счету услуги, меньше стоимости услуги, услуга предоставлена не будет. Для подключения услуги необходимо пополнить счет до суммы, соответствующей тарифу.

Например, если на счету пакета «Оптимум» у вас зарезервировано 500 рублей, услуга подключена не будет. Для активации услуги внесите на счет этой услуги еще 100 рублей (из нераспределенного остатка Личного счета или посредством любых рекомендованных способов оплаты).

Распределение остатка по услугам.

Чтобы переместить нераспределенные средства на счет выбранной вами услуги:

- а) Нажмите кнопку «Распределить», расположенную справа от пункта «Нераспределенный остаток»
- б) В появившемся окне выберите из выпадающего списка нужную услугу. В поле «Сумма» введите сумму, которую хотите переместить на счет этой услуги
- в) Нажмите «ОК». В случае успешного распределения средств, появится сообщение «Сумма успешно перенесена».

При этом перенесенные средства отобразятся в таблице напротив той услуги, на счет которой вы их перевели, а сумма нераспределенного остатка Личного счета соответственно уменьшится.

Возврат средств из резервирования в остаток Личного счета.

Чтобы переместить средства из резерва в нераспределенный остаток Личного счета:

- а) Выберите в списке ту услугу, со счета которой хотите отозвать средства. Щелкните по названию услуги левой кнопкой мыши.
- б) В появившемся окне «Возврат средств из резервирования в остаток» введите сумму, которую хотите перенести.
- в) Нажмите «ОК». В случае успешного переноса появится сообщение «Сумма успешно перенесена». Указанная вами сумма будет выведена из резерва и зачислена в свободный (нераспределенный) остаток Личного счета. Теперь вы можете использовать освобожденные средства для оплаты любых доступных услуг (см. «Распределение остатка по услугам»).

Подключение новых услуг.

Подключить новую услугу в Личном кабинете можно посредством переноса денежных средств с Личного счета на счет этой услуги. Перед подключением услуги убедитесь, что на Личном счете есть достаточная сумма. Если денежных средств недостаточно, пожалуйста, ознакомьтесь со способами оплаты на странице Личного кабинета «Как оплатить».

Чтобы добавить новую услугу:

- 1) Нажмите кнопку «Распределить»
- 2) В появившемся окне выберите из выпадающего списка нужную услугу (например, «Оптимум»).
- 3) Укажите сумму для переноса денежных средств в окне справа. Сумма должна соответствовать стоимости услуги (например, 600 руб. для «Оптимум»)
- 4) Нажмите кнопку «ОК». В случае успешного добавления новая услуга появится в списке активированных услуг, подробную информацию о ней можно будет получить, щелкнув по названию услуги левой кнопкой мыши.

2. Триколор Кредит*

(*отображается только для абонентов, имеющих или имевших кредитную услугу).

Информация об услуге «Триколор Кредит» (дата окончания услуги, текущая/общая задолженность, дата следующего платежа по графику, дата приостановления услуги при просрочке оплаты, текущее состояние).

3. Как и где оплатить

3.1. «Способы оплаты». Раздел содержит информацию обо всех способах оплаты.

3.2. «История платежей». Раздел содержит информацию о каждом платеже (дата платежа; сумма (в руб.); платежная система; оплата услуги). Чтобы просмотреть сведения о совершенных вами ранее операциях по счетам, щелкните по ссылке «Показать историю поступлений» в нижней части страницы. Историю движения средств можно сортировать по дате события, источнику платежа, сумме и валюте.

4. Подтверждение данных

Раздел содержит информацию о регистрационных данных абонента и предоставляет возможность подтверждения их корректности абонентом (ФИО, дата регистрации, № приемника и договора, модель приемника, 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 направлен код подтверждения по СМС. Полученный код введите в появившееся поле и вновь нажмите пиктограмму «галочка» для подтверждения. Обращаем внимание, что регистрационные данные (данные в договоре) не изменяться. Для изменения данных, указанных в вашем договоре, пожалуйста, ознакомьтесь с инструкцией на нашем сайте www.tricolor.tv в разделе «Абонентам – Помощь - Подтверждение и изменение регистрационных данных».

В этом же разделе размещена ссылка «Сменить пароль для входа в Личный кабинет». Пароль должен содержать 9 символов: прописные и строчные буквы английского алфавита и цифры (от 0 до 9).

5. Мое оборудование.

Раздел содержит информацию о приемном оборудовании абонента:

- № приемника,
- Дата регистрации приемного оборудования,
- Модель приемника,
- Краткое описание модели приемника или ссылка на сайт «Триколор ТВ» с подробной информацией о моделях приемного оборудования
- Изображение приемника.

ВНИМАНИЕ! Вы можете изменить модель на странице «Подтверждение данных», если она неверно указана, для этого выберите правильную модель приемника в выпадающем списке. При этом на странице «Мое оборудование» информация о приемном оборудовании так же изменится.

6. Мои сообщения

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

7. 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 DRE ID» или «Нет доступа», а также воспользоваться кнопкой «Повтор команд активации» (не чаще одного раза в 5 дней); Если Вы хотите подключить дополнительные пакеты телеканалов («Оптимум», «Ночной», «Кинозалы Триколор ТВ» и другие);
- Контактная информация.

8. Инструкция пользователя.

Раздел содержит инструкцию по работе с вашим Личным кабинетом, которую вы можете скачать перейдя по указанной ссылке «Скачать инструкцию по использованию Вашего Личного кабинета».

9. Регистрационная информация.

Раздел содержит регистрационную информацию – данные, указанные в договоре при регистрации (ФИО, № договора, № оборудования, Дата регистрации, Статус абонента: активен/ неактивен).

Для изменения данных, указанных в этом разделе и вашем договоре, пожалуйста, ознакомьтесь с инструкцией на нашем сайте www.tricolor.tv в разделе «Абонентам – Помощь - Подтверждение и изменение регистрационных данных».