

Рады приветствовать вас в дружной семье Дом.ru! Теперь вам доступно еще больше услуг и возможностей, управлять которыми вы можете в новом, удобном личном кабинете. Представляем Вам краткую инструкцию по работе с Личным кабинетом.

---

Начнём с самого главного: все ваши существующие услуги сохраняются, равно как и абонентская плата. То есть если вы ранее пользовались услугами доступа к сети Интернет, кабельным и цифровым ТВ, то все эти услуги сохранены. Для абонентов кабельного и цифрового ТВ изменился перечень каналов, их стало больше, а сама подборка – интереснее. На большинстве тарифов интернет увеличена скорость доступа, а для абонентов домашнего телефона стали доступны новые услуги.

А ещё вам стали доступны новые услуги: сервис «Дом.ru TV 2 Go», позволяющий просматривать ТВ-каналы на экране смартфона или планшета, городской Wi-Fi, скоростные бонусы, интереснейшие пакеты ТВ и многое другое! Полный перечень услуг и их описание представлен на сайте [www.domru.ru](http://www.domru.ru)

Дом.ru постоянно развивается и совершенствуется для вас. Мы рады, что вы присоединились к нашей дружной семье.

---

В этом документе вы найдете общую инструкцию из которой узнаете об основных возможностях Личного кабинета. Если у вас останутся вопросы, Вы всегда можете обратиться за поддержкой к специалисту контактного центра по тел. **(812) 438-46-00** или **(812) 640-5-640**.

Мы также будем рады видеть Вас в наших центрах абонентского обслуживания.

Всю подробную информацию вы можете получить на сайте [www.domru.ru](http://www.domru.ru)

## Содержание и быстрый переход:

- [Общий вид Личного кабинета](#)
- [Как пополнить счет?](#)
- [Где посмотреть подключенные услуги?](#)
- [Где посмотреть платежи и начисления?](#)
- [Как сменить тариф?](#)
- [Как приостановить услуги?](#)
- [Настройка профиля](#)
- [Интернет](#)
- [Дом.ру TV](#)
- [Телефон](#)
- [Сотовая связь](#)

# Общий вид Личного кабинета

The screenshot displays the DOM.RU personal account interface. At the top, there is a navigation bar with the DOM.RU logo, a balance section showing 'У Вас на счете: 920 Р' with an 'Оплатить' button, a user profile section for 'Лукашин Евгений Михайлович' with contract number '789000000000' and address 'г. Санкт-Петербург, 3-я ул. Строителей, дом 25, кв. 1', and profile settings links. Below this is a navigation menu with 'Ваш пакет: Мне нравится L' and 'Сменить тариф'. The main content area features a large balance card showing '920 Р' and a 'Пополнить счет' button, a 'Пополняйте счет баллами' section with '273 балла' available, and a 'Всё верно?' notification. A 'Связь с Дом.ги' section offers a 'Задать вопрос' button. A left sidebar lists services like 'Интернет', 'Дом.ги TV', and 'Телефон'. A right sidebar contains links for 'Настройки профиля', 'Приостановить обслуживание', and 'Выход'. Red arrows point from callout boxes to these various elements.

Текущий баланс и быстрое пополнение счета

Информация о платежах и начислениях. Управление автоплатежом

Информация о текущих услугах и изменение тарифа/состава услуг

Панель управления услугами

Меню настройки профиля и приостановки услуг

Данные о клиенте и номер договора

Текущий баланс и быстрое пополнение счета

Акции и специальные предложения

Здесь можно направить обращение в поддержку или задать вопрос.

Все возможности личного кабинета в вашем телефоне

Мой Дом.ги — приложение, которое позволит Вам управлять услугами Дом.ги, узнавать состояние баланса, пополнять счет, и многое другое.

# Как пополнить счет и посмотреть состояние баланса?

Текущее состояние счета представлено в левом верхнем углу Личного кабинета, а также в основном поле:



Для того, чтобы пополнить баланс из Личного кабинета, нажмите на кнопку «Оплатить» или «Пополнить счет».

Будет открыто окно пополнения с подробными инструкциями. К оплате принимаются карты платежных систем МИР, VISA и MasterCard.

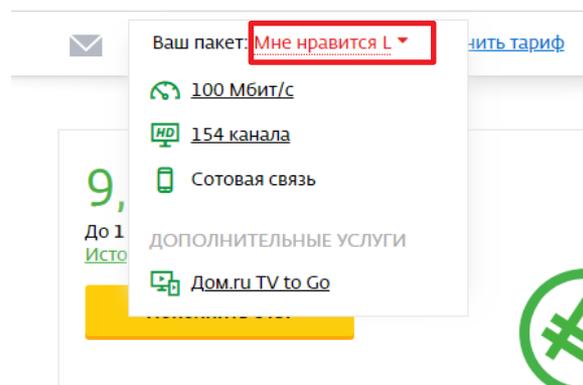
Для вашего удобства в Личном кабинете автоматически рассчитывается рекомендуемая сумма пополнения, достаточная для оплаты услуг в следующем расчетном периоде. Вы можете ввести любую другую сумму (не менее 10 рублей и не более 15 000 рублей).

Информация о прочих способах пополнения счета представлена на сайте [www.domru.ru](http://www.domru.ru).

**Важно!** Обратите внимание, что в новом Личном кабинете отображается 12-значный номер договора, начинающийся с цифр 7840... . Пожалуйста, используйте этот номер договора для оплаты услуг в терминалах оплаты, выбрав в качестве получателя платежа «Дом.ру». Поддержка приема платежей старым способ по IP адресу и по кнопке «MNS.ru» будет прекращена не позже ноября 2018г.

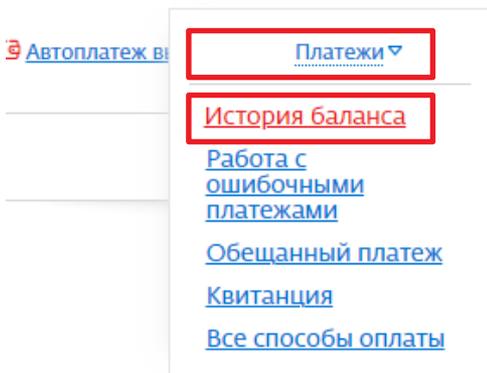
## Где посмотреть подключённые услуги?

Быстро получить общую информацию о подключенных услугах просто: достаточно навести указатель на название текущего тарифа или пакета услуг. При наведении раскроется информация о составе пакета и основных характеристиках подключённых услуг:



# Где посмотреть платежи и начисления?

Данные по платежам и начислениям представлены в меню «Платежи»

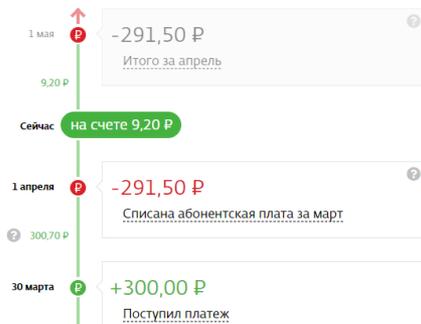


Выберите «История баланса», чтобы посмотреть подробную информацию о начислениях и платежах.

**Внимание!** Данные по платежам и начислениям за прошлые периоды (всё время, когда действовал старый личный кабинет) могут отображаться некорректно или не отображаться вовсе. Для получения точной информации о платежах и начислениях за период до июля 2018г. обратитесь в контакт-центр.

На экране представлена временная шкала, на которой отражены все изменения с лицевого счета. Для получения подробной информации раскройте интересующий раздел, просто кликнув по подчеркнутой надписи.

## История баланса



О системе начислений:

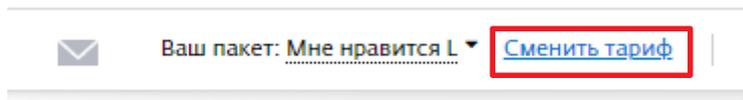
- для моно-услуги Интернет, с расчётным периодом календарный месяц, действует авансовая система начислений. Это означает, что для пользования услугами в текущем месяце в срок до 1 числа такого месяца следует внести платеж на сумму не меньше, чем месячная стоимость услуг.

- для моно-услуги Интернет, с расчётным периодом с плавающей датой начала, действует авансовая система начислений. Это означает, что месяц пользования услугой, начинается с даты активации тарифного плана до 00 часов 00 минут, этого же числа следующего месяца.

- для комплексных предложений (несколько услуг на договоре. Например, Интернет + Цифровое ТВ, Интернет + Домашний телефон) и моно-услуг: Кабельное и Цифровое ТВ, Домашний телефон, действует кредитная система оплаты. Это означает, что счет за пользование услугами выставляется 1 числа следующего месяца и предоставляется 20 дней для оплаты счета. Так, например, счет за март выставляется 1 апреля, и в срок до 20 апреля необходимо внести требуемую сумму. Кредитная система оплаты – это бонус для пользователей комплексных предложений.

# Как сменить тариф?

Для смены тарифа нажмите в «шапке» меню личного кабинета на ссылку «Сменить тариф»:



Откроется окно с доступными для подключения тарифами:

### Смена тарифа

Ваш тариф: Мне нравится L

100 Мбит/с    154 канала    Не подключен    664 Р/мес. ~~830 Р/мес~~  
ваша цена с учетом скидки МегаФон

[История баланса](#)

#### Выбор услуг

Выберите услуги и пакеты, которые вы хотите подключить.  
Телефония

| Пакет услуг      | Скорость   | Каналы      | Р/мес  |
|------------------|------------|-------------|--|
| Мне нравится XXL | 100 мбит/с | 192 (68 HD) | 944 <del>1180</del><br>ваша цена с учетом скидки МегаФон |
| Мне нравится XL  | 60 мбит/с  | 192 (68 HD) | 800 <del>1000</del><br>ваша цена с учетом скидки МегаФон |
| Мне нравится M   | 70 мбит/с  | 131 (30 HD) | 584 <del>730</del><br>ваша цена с учетом скидки МегаФон  |

В Личном кабинете отображаются только доступные для перехода тарифы. Возможность изменения текущего тарифа на другой уточняйте в контактном центре.

# Как приостановить услуги?

Если вы уезжаете в отпуск или по другим причинам не будете пользоваться услугами, вы можете воспользоваться сервисом «Приостановление обслуживания».

Ссылка на соответствующий раздел размещена в верхнем правом углу личного кабинета:

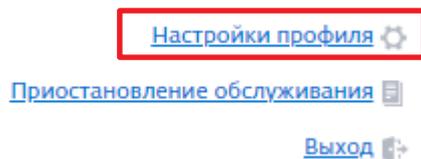
[Настройки профиля](#) 

[Приостановление обслуживания](#) 

[Выход](#) 

- Вы можете приостановить обслуживание любой из выбранных вами услуг. Другие услуги при этом будут предоставляться. Вы также можете управлять пакетами каналов, даже если ваш телевизор не подключен к Дом.ру TV. В этом случае смотреть их можно через мобильное приложение для [iOS](#) и [Android](#) или на [ТВ-портале](#).
- Стоимость приостановления обслуживания по каждой из услуг составляет 40 рублей в месяц до 3-х месяцев. Во время приостановления услуг вам не будет начисляться абонентская плата.
- Минимальный срок, на который услуга может быть приостановлена через личный кабинет — 7 дней подряд, максимальный — 93 дня. По истечении максимального срока вы не сможете приостанавливать другие услуги в течение года. При приостановлении любой услуги вы можете оставить трансляцию дополнительных пакетов или отключить их до момента возобновления услуги
- На момент приостановления услуг вам необходимо иметь на счету сумму, достаточную для оплаты услуг в текущем месяце.
- Досрочно возобновить использование услуг интернета и телефонии Вы сможете немедленно (в этом случае тарификация оказания услуг начнется с текущей даты). Досрочно возобновить услуги «Кабельное ТВ» и «ДОМ.RU TV» Вы сможете спустя 3 дня. Для этого нажмите ссылку «Возобновить» в верхней панели раздела.

Добавить или изменить контактные номера телефона, адрес e-mail, привязать Личный кабинет к Вашему профилю в социальных сетях можно в разделе «Настройки профиля»:



В разделе также можно сменить пароль к Личному кабинету, настроить уведомления и добавить/изменить парольную фразу, используемую для идентификации абонента при обращении в контактный центр.

**ВАЖНО!** Настоятельно рекомендуем вам проверить корректность контактного номера телефона и адреса e-mail. Если в профиле отсутствуют эти данные, просим Вас их добавить. Так мы сможем своевременно уведомлять вас о самых важных событиях: ремонтные работы на сети, напоминания об оплате и интересные акции и предложения. Обещаем не спамить.

В пункте меню «Интернет» представлены разделы:



## Антивирус

В этом разделе вы можете оформить подписку на любой антивирус из каталога. Мы предоставляем подписку только на лицензионные антивирусные программы. Стоимость подписки включается в общий счет. Вы всегда можете приостановить подписку или оформить на другой антивирус. Подписка на ПО – выгодно и удобно.



## Игры

В этом разделе представлены (при условии доступности) различные бонусы для on-line игр и специальные предложения.



## Увеличить скорость

Не меняя тариф, Вы можете временно увеличить скорость Интернет.



## Сервисные настройки

В этом разделе вы можете подключить постоянный IP-адрес, активировать IP-протокол версии 6 и снять/установить блокировку протокола SMPP.



## Замерить скорость

В этом разделе вы можете замерить фактическую скорость тарифа в определенный момент. Обращаем внимание, что фактическая скорость может отличаться от заявленной на тарифе. Это может быть вызвано рядом причин, начиная от некорректной настройки соединения и заканчивая тем, что ваш компьютер может быть заражен вирусами.



## Статистика

В разделе представлена статистика по трафику.



## Бонусы

Различные дополнительные «фишки» и бонусы. Описание представлено в разделе.

В пункте меню «Дом.ru TV» представлены разделы:

|   |  |
|---|--|
|  <b>Пакеты каналов</b>          | В этом разделе вы можете посмотреть подключенные каналы, а также подключить дополнительные пакеты каналов.   |
|  <b>Телеархив</b>               | Любимые передачи дождутся вас, даже если вы опоздали к их показу. Подключите Телеархив и смотрите фильмы, ток-шоу даже спустя 3 дня после их выхода в эфир. Вы сможете перематывать рекламу и ставить прямой эфир на паузу. Передачи доступны на каналах (в том числе на подключенных платных пакетах каналов), которые входят в ваш тариф. Пользоваться Телеархивом вы можете и на мобильных устройствах.   |
|  <b>Дом.ru TV 2 Go</b>          | Приручите телевидение вместе с Дом.ru TV, подключив «Дом.ru TV to Go»! Смотрите ваши любимые телеканалы, архив телепрограмм, фильмы с экрана мобильного телефона, планшета или персонального компьютера. «Дом.ru TV to Go» – это: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ 90 телеканалов в режиме реального времени;</li><li>▪ 3х-дневный архив телепередач*;</li><li>▪ ТВ-гид (телепрограмма на неделю);</li><li>▪ Доступ к Видеотеке Дом.ru;</li><li>▪ Индивидуальные рекомендации к просмотру</li></ul> |
|  <b>Видеотека</b>               | Каталог фильмов, сериалов и мультфильмов, а также сервисы подписок на видеоконтент.  |
|  <b>Изменить PIN-код</b>       | Задать, изменить или удалить защитный PIN-код. Используется для защиты персональных данных, смены пакетов каналов, защиты от «нежелательного» контента.  |
|  <b>Родительский контроль</b> | Вы можете заблокировать для детей доступ к определенным каналам.   |
|  <b>Списки каналов</b>        | Различные дополнительные «фишки» и бонусы. Описание представлено в разделе.  |

В этом разделе Вы можете просматривать детализацию разговоров и управлять дополнительными услугами.



**60 минут по России**

В этом разделе вы можете оформить подписку на любой антивирус из каталога. Мы предоставляем подписку только на лицензионные антивирусные программы. Стоимость подписки включается в общий счет. Вы всегда можете приостановить подписку или оформить на другой антивирус. Подписка на ПО – выгодно и удобно.



**Моя Москва**

Скидка на звонки абонентам Москвы. Стоимость услуги – 25 руб/мес.



**Черный список**

Услуга «чёрный список» позволяет заблокировать нежелательные номера.



**Статистика**

Статистика разговоров за выбранный период.



**Любимые направления**

В разделе можно активировать бонусы «Любимый регион» и «Любимая страна», которые позволяют звонить на городские номера и номера сотовых операторов в выбранные регионы со скидкой 30%. Подробные условия услуг представлены в описании в разделе.



**Переадресация**

Настройка переадресации звонков на выбранный номер.



**Дополнительные услуги**

## **НЕ БЕСПОКОИТЬ**

Если услуга активирована, то при наборе его номера телефона звонящий услышит голосовую подсказку «Клиент просил не беспокоить», соединение с номером не будет установлено, входящий вызов не потревожит.

## **БУДИЛЬНИК**

Если услуга активирована, то в заданное время на его телефонный номер автоматически будет совершен входящий вызов.

Объедините услуги сотовой связи «Мегафон» с услугами «Дом.ру» и получите скидку до **20%**.

Подробнее на <https://megafon.domru.ru/>

Для абонентов-участников акции при выборе этого раздела происходит переадресация на сайт «Мегафон» в раздел «Личный кабинет».

---

Уважаемый абонент!

Мы будем рады ответить на ваши вопросы.

Телефоны контактного центра:

**(812) 438-46-00**

**(812) 640-5-640**