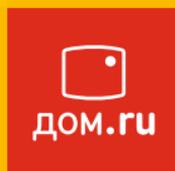


# Гид по Дом.ру

Руководство  
пользователя

Спасибо,  
что пользуетесь  
услугами Дом.ру

[www.domru.ru](http://www.domru.ru)



# Уважаемый Клиент!

Благодарим вас за то, что выбрали Дом.ги – оператора современных и качественных телеком-услуг и сервисов.

Скоростным интернетом, цифровым ТВ, домашней телефонией от Дом.ги уже пользуются миллионы семей в 56 городах России.

Мы сделаем все возможное, чтобы жизнь в вашем доме стала более разнообразной и интересной.

Приятного пользования!

**В гиде по Дом.ги вы найдете ответы на вопросы:**

- Как пользоваться Личным кабинетом?
- Как узнать свой баланс и оплачивать услуги?
- Как решить любой вопрос по услугам?

# Содержание

## Управлять услугами легко!

- Возможности Личного кабинета ..... 5
- Номер договора и пароль ..... 5
- Актуализация контактных данных ..... 6
- Дом.ги Агент - Личный кабинет в вашем смартфоне ..... 6
- Что будет, если не будете долго пользоваться услугами ..... 7

## Оплачивайте услуги, как вам удобно!

- Как контролировать свой баланс ..... 9
- Когда платить ..... 9
- Как подключить «Автоплатеж», чтобы сэкономить время на оплату услуг ..... 10
- Где платить ..... 11

## Ответы на часто задаваемые вопросы ..... 13

## Остались вопросы? Мы обязательно ответим

- Информационная и техническая поддержка ..... 15
- Онлайн-консультанты ..... 15
- Помощь по телефону ..... 15
- Телефоны техподдержки ..... 16

**Управлять  
услугами легко!**

# Возможности Личного кабинета

Управляйте услугами, не выходя из дома.

Незаменимым помощником в этом будет Личный кабинет Дом.ru (<https://lk.domru.ru>).

## Личный кабинет позволит:

- активировать бонусы;
- получить информацию о балансе и истории платежей;
- пополнить счет онлайн, а также настроить услугу «Автоплатеж»;
- самостоятельно сформировать квитанцию на оплату;
- взять обещанный платеж;
- получить информацию о тарифном плане и его смене;
- изменить пароль доступа к Личному кабинету;
- стать участником Программы лояльности Дом.ru и многое другое.

Ссылка на Личный кабинет также находится в правой верхней части сайта [www.domru.ru](http://www.domru.ru).

Для входа в Личный кабинет необходимо ввести свои номер договора и пароль.

## Номер договора и пароль

Для доступа в интернет и входа в Личный кабинет вам потребуются номер договора и пароль.

Их можно получить:

- в информационном листе, выдаваемом при подключении;
- через СМС – для этого надо позвонить на телефон техподдержки и последовательно нажать «1» и «9»;
- нажав на ссылку «Напомнить логин и пароль» при авторизации в личном кабинете на странице <https://lk.domru.ru/login>.

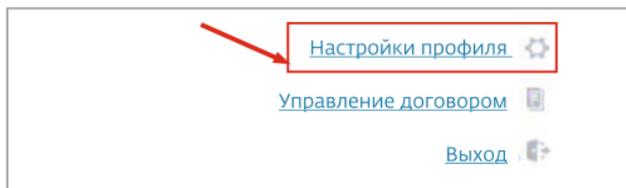
Изменить пароль вы также можете в Личном кабинете.

Для этого зайдите в «Настройки профиля»

(<https://lk.domru.ru/profile>) и в поле «Смена пароля» введите новые данные.

# Актуализация контактных данных

Для того чтобы указать e-mail, пожалуйста, зайдите в «Настройки профиля» в Личном кабинете по адресу lk.dom.ru:

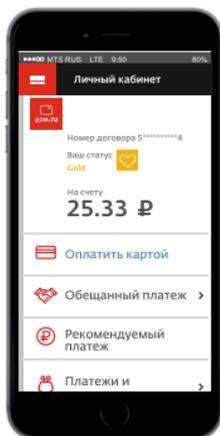


Укажите свой e-mail и используйте его вместо договора при авторизации в Личном кабинете:

Электронная почта	Новый E-mail
	<input type="text"/>

## Дом.ru Агент - Личный кабинет в вашем смартфоне

Все необходимые сервисы, услуги и возможности в вашем смартфоне: мгновенное пополнение счета, подключение дополнительных сервисов, переход на другой тарифный план и многое другое доступно вам с приложением «Дом.ru Агент».



Приложение доступно на Apple Store и Play Market



# Что делать, если не будете долго пользоваться услугами

Если вы собрались уехать на длительный период и не планируете пользоваться услугами Дом.ru, то рекомендуем вам воспользоваться услугой «Приостановление».



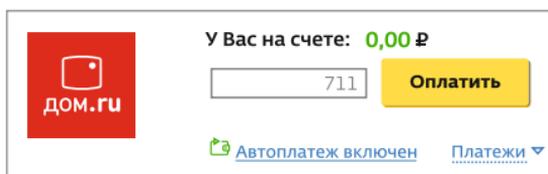
## Приостановление услуги

Вы можете сами приостановить пользование услугами в Личном кабинете.

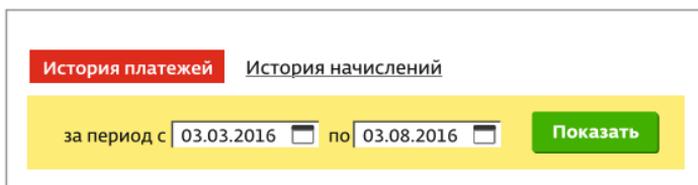
**Оплачивайте услуги  
как вам удобно!**

# Как контролировать свой баланс

Удобнее всего управлять своим счетом с помощью Личного кабинета Дом.гу. Сразу при входе в свой Личный кабинет в крайнем левом верхнем углу вы увидите, сколько средств осталось у вас на счету:



При клике на ссылку «Платежи/История баланса» вы сможете посмотреть всю историю начислений и платежей с момента вашего подключения к Дом.гу:



## Когда платить



Если у вас только интернет, то рекомендуем вносить платеж до первого числа расчетного месяца. При отсутствии/нехватке денежных средств на первое число месяца доступ к интернету будет ограничен.

В остальных случаях счет выставляется 1 числа месяца, следующего за расчетным. В этом случае рекомендуется вносить платеж до 1 числа месяца, следующего за отчетным. Если абонентская плата за отчетный месяц внесена не будет, то действие услуг будет ограничено 21 числа месяца, следующего за отчетным.

# Как подключить «Автоплатеж», чтобы сэкономить время на оплату услуг



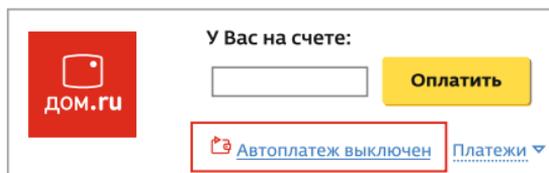
**Забываю платить.  
Что делать?**

Подключайте удобный и безопасный способ оплаты «Автоматический платеж».

Достаточно один раз подключить «Автоматический платеж», и необходимая сумма, равная стоимости используемых вами услуг, будет автоматически и без комиссии поступать на ваш счет с банковской карты.

## Шаги подключения

- 1** Авторизация в Личном кабинете Дом.ги по адресу [lk.domgi.ru](http://lk.domgi.ru) с помощью номера договора и пароля (если забыли, то при входе нажмите кнопку «Напомнить пароль»). Вместо договора вы можете использовать e-mail, предварительно указав его в Личном кабинете.
- 2** Зайдите в раздел «Автоплатеж выключен»



- 3** Если на вашем договоре уже есть привязанные банковские карты, то достаточно выбрать необходимую карту и нажать «Включить Автоплатеж».
- 4** Если на вашем договоре нет привязанной банковской карты, нажмите на зеленую кнопку «Добавить новую карту» и заполните необходимые поля.
- 5** Выберите «Включить Автоплатеж» по вашей карте.

## Поздравляем! Вы подключили «Автоматический платеж».

Выключить «Автоплатеж», изменить сумму при смене тарифа, привязать другую банковскую карту вы сможете в Личном кабинете в меню «Платежи» в разделе «Автоплатеж», выбрав раздел «Настройка автоматических платежей». В данном разделе отображается ваша карта, по которой подключен «Автоплатеж». Чтобы выключить услугу, необходимо справа от карты нажать кнопку «Выключить Автоплатеж».

# Где платить

<p><b>Банковская карта</b></p>	<p><b>Банки</b></p>
<p>Без комиссии на сайте <a href="http://www.domru.ru">www.domru.ru</a></p>	<p>Размер комиссии необходимо уточнить в отделении банка</p>
	
<p><b>Банкоматы</b></p>	<p><b>Терминалы</b></p>
<p>При оплате в банкоматах может удерживаться комиссия</p>	<p>Размер комиссии указан в терминале</p>
	
<p><b>Интернет-деньги</b></p>	<p><b>Салоны сотовой связи</b></p>
<p>Без комиссии</p>	<p>В Связном и МТС без комиссии</p>
	
<p><b>Банковские переводы</b></p>	<p><b>Пункты приема платежей</b></p>
<p>Размер комиссии необходимо уточнить в отделении банка</p>	<p>В Эльдorado без комиссии от 50 руб.</p>
	
<p><b>Мобильный платеж</b></p>	<p><b>Центры Продаж Дом.ru</b></p>
<p>Размер комиссии необходимо уточнить у оператора связи</p>	<p>Без комиссии</p>

Полный список точек оплат с указанием комиссии вы можете посмотреть на сайте [www.domru.ru](http://www.domru.ru).

# **Ответы на часто задаваемые вопросы**

## **У меня на роутере не горит ни один индикатор, что делать?**

При наличии кнопки включения питания на корпусе убедитесь, что кнопка нажата. Убедитесь, что блок питания подключен в исправную розетку питания (220В), попробуйте поменять розетку.

## **Не горит индикатор Wi-Fi на роутере, что делать?**

При наличии на корпусе кнопки включения Wi-Fi попробуйте нажать на нее, индикация должна появиться.

## **Как узнать ключ сети?**

Ключ сети вы можете посмотреть на любом подключенном к Wi-Fi роутеру устройстве, перейдя по адресу 192.168.0.1. На корпусе роутера есть наклейка (обычно она расположена на задней/нижней части корпуса роутера), на которой написано название вашей сети и ключ сети.

## **Как подключиться на мобильных устройствах?**

OS Android / IOS / Windows Phone: Настройки -> Wi-Fi -> выбрать в появившемся списке беспроводную сеть -> ввести ключ сети -> нажать кнопку «Подключиться»

## **У меня частые разрывы по Wi-Fi, что делать?**

Частые разрывы по беспроводной сети могут быть связаны с загруженностью беспроводного канала, на котором работает роутер. Решить данную сложность можно следующим образом:

- перейдите по адресу 192.168.0.1
- нажмите «Изменить настройки», у вас откроется окно в котором можно выбрать канал беспроводной сети
- меняйте канал в диапазоне 1-10 до достижения стабильности вещания беспроводной сети

## **У меня низкая скорость по Wi-Fi, по кабелю все нормально, что делать?**

- необходимо сверить стандарт, с которым подключилось ваше устройство
- проверить поддерживает ли ваше устройство более высокий стандарт (сделать это можно, посмотрев технические характеристики вашего устройства)
- в том случае, если устройство поддерживает более высокий стандарт, убедитесь в правильности выбора режима соединения в настройках Wi-Fi роутера

Также вы можете найти ответы на многие вопросы в инструкциях, которые прилагаются к вашему роутеру и ТВ-приставке.

**Остались вопросы?**

**Мы обязательно  
ответим!**

# Информационная и техническая поддержка



24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году информационная и техническая поддержка будут рады ответить на все ваши вопросы:

- квалифицированно настроят оборудование;
- проинформируют об особенностях пользования нашими услугами;
- оперативно проведут диагностику и устранят неполадки.

## Онлайн-консультанты

Вы можете написать об этом онлайн-консультанту в любое время:

- [www.feedback.domru.ru](http://www.feedback.domru.ru)
- Онлайн-консультант на сайте [www.domru.ru](http://www.domru.ru)



**Онлайн-консультант**  
У вас возникли вопросы или нужна помощь?

## Помощь по телефону

Вы можете в автоматическом режиме, не дожидаясь ответа оператора, узнать баланс на договоре, а так же способы оплаты и адреса Сервисных центров Дом.гу.

Для этого позвоните на номер технической поддержки в вашем городе и наберите указанную ниже комбинацию клавиш:

Запрос	Комбинация клавиш
Баланс по номеру договора	1 → 1 → 1 → № договора → #
Баланс по номеру телефона	1 → 1 → 1 → № телефона → #
Специалист тех.поддержки	1 → 0
Способы оплаты	1 → 2 → 1
Центры Продаж	1 → 2 → 2



### Удобно!

Специалисты круглосуточно  
ответят на вопросы по активации  
тарифов, проинформируют  
о способах оплаты и т.д.

## Телефоны техподдержки

г. Барнаул.....	(3852)72 00 27
г. Брянск.....	(4832) 362 000
г. Волгоград.....	(8442) 532 111
г. Волжский.....	(8443) 201 000
г. Воронеж.....	(473) 2 509 100
г. Дзержинск.....	(8313) 37 00 00
г. Екатеринбург.....	(343) 239 57 77
г. Ижевск.....	(3412) 916 777
г. Йошкар-Ола.....	(8362) 30 40 10
г. Иркутск.....	(3952) 48 22 48
г. Казань.....	(843) 211 00 00
г. Киров.....	(8332) 711 777
г. Красноярск.....	(391) 216 7 216
г. Курган.....	(3522) 222 400
г. Курск.....	(4712) 250 250
г. Липецк.....	(4742) 555 000
г. Магнитогорск.....	(3519) 582 285
г. Набережные Челны.....	(8552) 450 000
г. Нижнекамск.....	(8555) 406 000
г. Нижний Новгород.....	(831) 215 15 15
г. Новосибирск.....	(383) 284 00 55
г. Омск.....	(3812) 905 509
г. Оренбург.....	(3532) 45 05 05
г. Пенза.....	(8412) 236 111
г. Пермь.....	(342) 219 51 95
г. Ростов-на-Дону.....	(863) 307 50 01
г. Рязань.....	(4912) 51 51 51
г. Самара.....	(846) 202 11 11
г. Санкт-Петербург.....	(812) 374 77 77
г. Саратов.....	(8845) 265 01 11
г. Томск.....	(3822) 99 66 99
г. Тюмень.....	(3452) 51 30 30
г. Ульяновск.....	(8422) 30 30 30
г. Челябинск.....	(351) 217 77 77
г. Чебоксары.....	(8352) 565 575
г. Энгельс.....	(8453) 530 111



Адреса Сервисных центров  
вашего города вы можете  
найти на сайте [www.domru.ru](http://www.domru.ru)