

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

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) 242-89-89** 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

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.ru TV](#)
- [Телефон](#)
- [Сотовая связь](#)

Общий вид Личного кабинета

The screenshot displays the DOM.RU personal account interface. At the top, the user's current balance is shown as 920 RUB, with a payment button and a link to toggle auto-payment. The user's profile information, including name, contract number, and address, is visible. A navigation menu on the left provides access to account management, payment information, service details, and service control. The main content area features a balance overview, a section for top-up with bonuses, a promotional banner, and a contact support option. A right-side menu lists various account settings and service options.

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

У Вас на счете: 920 Р

Лукашин Евгений Михайлович
№ договора: 785000000000
Адрес: г. Санкт-Петербург, 3-я ул. Строителей, дом 25, кв. 12

Настройки профиля
Приостановление обслуживания
Выход

Ваш пакет: Мне нравится L **Сменить тариф** **Спецпредложение**

Интернет
Антивирус
Игры
Увеличить скорость
Сервисные настройки
Замерить скорость
Статистика
Бонусы
Свернуть

Дом.ру TV
Пакеты каналов
Телеархив
Дом.ру TV to Go
Видеотека
Изменить PIN-Код
Родительский контроль
Списки каналов
Свернуть

Телефон **Подключить**

Сотовая связь
Личный кабинет

920 Р
До 1 мая пополните счет на 283 Р
История баланса
Пополнить счет

Пополняйте счет баллами
Доступно 273 балла для пополнения счета Дом.ру на 54 Р
Перевести **Получить больше баллов**

Всё верно?
Пожалуйста, проверьте актуальность контактных данных.
Проверить

Связь с Дом.ру
Если у Вас возник вопрос - обращайтесь
Задать вопрос

Все возможности личного кабинета в вашем телефоне
Мой Дом.ру — приложение, которое позволит Вам управлять услугами Дом.ру, узнавать состояние баланса, пополнять счет, и многое другое.

Меню настройки профиля и приостановки услуг

Данные о клиенте и номер договора

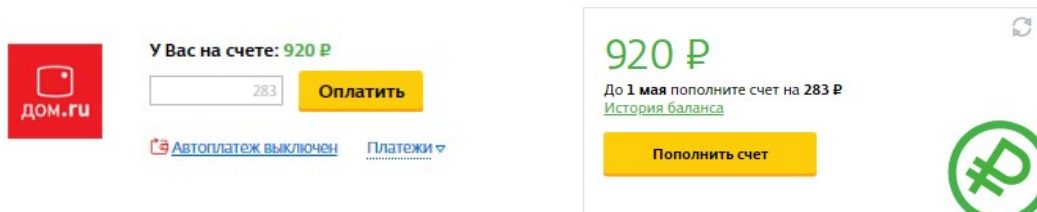
Текущий баланс и быстрое пополнение счета

Акции и специальные предложения

Здесь можно направить обращение в поддержку или задать вопрос.

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.

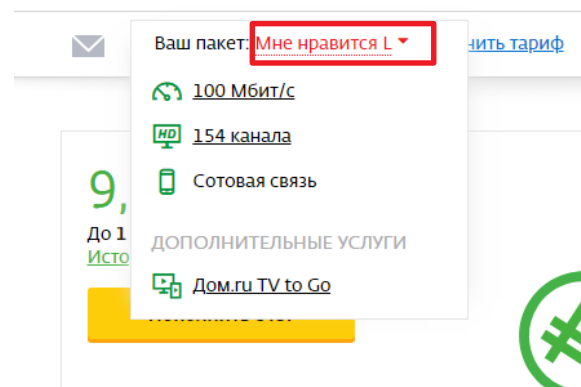
Для вашего удобства в Личном кабинете автоматически рассчитывается рекомендуемая сумма пополнения, достаточная для оплаты услуг в следующем расчетном периоде. Вы можете ввести любую другую сумму (не менее 10 рублей и не более 15 000 рублей).

Информация о прочих способах пополнения счета представлена на сайте www.domru.ru.

Важно! Обратите внимание, что в новом Личном кабинете отображается 12-значный номер договора, начинающийся с цифр 7850... и заканчивающийся цифрами вашего старого договора. Пожалуйста, используйте этот номер договора для оплаты услуг в терминалах оплаты, выбрав в качестве получателя платежа «Дом.ru». Поддержка приема платежей по старому номеру договора и по кнопке «Акадо» будет прекращена не позже сентября 2018г.

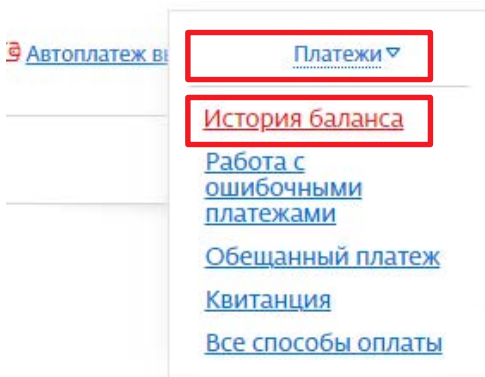
Где посмотреть подключённые услуги?

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?

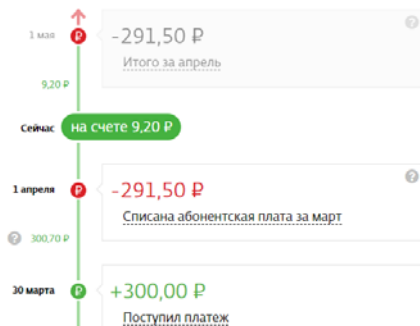
Данные по платежам и начислениям представлены в меню «Платежи»



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 мая 2018г. обратитесь в контакт-центр.

История баланса



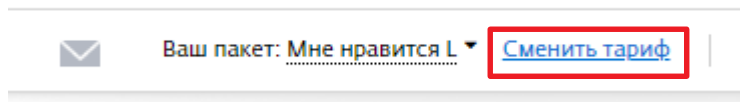
На экране представлена временная шкала, на которой отражены все изменения с лицевым счетом. Для получения подробной информации раскройте интересующий раздел, просто кликнув по подчеркнутой надписи.

О системе начислений:

- для моно-услуг (Интернет, Кабельное и Цифровое ТВ, Домашний телефон) 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 комплексных предложений (несколько услуг на договоре. Например, Интернет + Цифровое ТВ, Интернет + 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 1100 ваша цена с учетом скидки МегаФон
Мне нравится XL	60 мбит/с	192 (68 HD)	800 1000 ваша цена с учетом скидки МегаФон
Мне нравится М	70 мбит/с	131 (30 HD)	584 730 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»:

[Настройки профиля](#) 








[Приостановление обслуживания](#) 

[Выход](#) 








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:

 Пакеты каналов	В этом разделе вы можете посмотреть подключенные каналы, а также подключить дополнительные пакеты каналов.
 Телеархив	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.
 Дом.ru TV 2 Go	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">▪ 90 телеканалов в режиме реального времени;▪ 3х-дневный архив телепередач*;▪ ТВ-гид (телепрограмма на неделю);▪ Доступ к Видеотеке Дом.ru;▪ Индивидуальные рекомендации к просмотру
 Видеотека	Каталог фильмов, сериалов и мультфильмов, а также сервисы подписок на видеоконтент.
 Изменить PIN-код	Задать, изменить или удалить защитный PIN-код. Используется для защиты персональных данных, смены пакетов каналов, защиты от «нежелательного» контента.
 Родительский контроль	Вы можете заблокировать для детей доступ к определенным каналам.
 Списки каналов	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) 242-89-89

(812) 640-5-640