

СПОСОБЫ ОПЛАТЫ:

- Оплата банковской картой (на сайте **onlime.ru** и в Личном кабинете. Услуги также можно оплатить и во время финансовой блокировки);
- Оплата через мобильный «Личный кабинет».
- Услуга «Автоплатеж» (Настраивается в «Личном кабинете»);
- Оплата через терминалы, салоны сотовой связи;
- Оплата в отделениях банка;

Более подробно со всеми возможными способами оплаты вы можете ознакомиться на официальном сайте **onlime.ru** в разделе «Помощь».

ПОРЯДОК СПИСАНИЯ СРЕДСТВ И ФИНАНСОВАЯ БЛОКИРОВКА

Списание денежных средств производится ежедневно, пропорционально ежемесячной абонентской плате равными долями. За 3 дня и 1 день до наступления финансовой блокировки на указанный Вами при подключении номер телефона будет отправлено SMS-оповещение, за 1 день, – включая сумму к оплате. Подробнее – на нашем сайте **onlime.ru** в разделе «Помощь». При наступлении финансовой блокировки для активации услуг Вам необходимо внести полную сумму ежемесячной абонентской платы и погасить задолженность, если таковая имеется.

ВОЗМОЖНОСТИ ИНТЕРАКТИВНЫХ СЕРВИСОВ

Для Вашего удобства мы организовали интерактивный голосовой сервис. С помощью него Вы сможете самостоятельно:

- Узнать свой баланс;
- Узнать количество дней до блокировки;
- Активировать «Обещанный платёж»;
- и многое другое.

Чтобы воспользоваться возможностями нового сервиса, Вы можете позвонить в службу поддержки с телефона указанного в качестве контактного и следовать инструкциям голосового меню.

УСЛУГА «ОБЕЩАННЫЙ ПЛАТЕЖ»

В случае если все же Ваш баланс приблизился к нулю и доступ к услугам заблокировался, Вы можете воспользоваться данной услугой, активировав ее в «Личном кабинете».

Услуга доступна при наличии задолженности не более 100 рублей и по истечении месяца с даты окончания последней активации данной услуги. Подключите «Обещанный платеж» в Личном кабинете или по SMS, для этого отправьте «Онлайн ОП» на короткий номер 5115.

«ONLIME БОНУС»

Каждый клиент с момента подключения может стать участником программы «Onlime Бонус» — для этого нужно лишь зарегистрироваться в программе на нашем сайте **onlime.ru**. Участие в данной программе позволяет Вам оплачивать накопленными бонусными баллами услуги компании, приобретать оборудование, различную сувенирную продукцию и многое другое.

УВАЖАЕМЫЙ АБОНЕНТ!

Спасибо, что Вы выбрали «Онлайн»! Предлагаем Вам ознакомиться с возможностями наших услуг и сервисов. Для вашего удобства создан «Личный кабинет» – это настоящий интернет-помощник, позволяющий решать все текущие телеком-задачи, экономя время и деньги. За более подробной информацией Вы можете обратиться в службу технической поддержки.

ЛИЦЕВОЙ СЧЕТ:

НОМЕР ЛИЦЕВОГО СЧЕТА:

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ:

Адрес личного кабинета **my.onlime.ru**

ПАРОЛЬ:

Изменить логин и/или пароль можно в «Личном кабинете» в разделе «Поддержка/Настройка ЛК».

Восстановить пароль можно на официальном сайте компании **onlime.ru**, воспользовавшись ссылкой «Забыли логин или пароль?» рядом с формой авторизации в «Личном кабинете».

УСТАНОВИТЕ МОБИЛЬНЫЙ «ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ» НА СВОЙ ТЕЛЕФОН:

AppStore — «Мой Онлайн»;
Google Play — «ЛК ОнЛайм».

В «ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ» ВЫ МОЖЕТЕ:

- Управлять балансом (проверить состояние, пополнить, получить детализацию счета и т.п.);
- Управлять Вашими услугами и дополнительными опциями (подключить, сменить тарифный план и т.п.);
- Оплачивать услуги и подключать услугу «Обещанный платеж»;
- Использовать накопленные бонусные баллы и многое другое!



ТЕЛЕФОН СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ **8 (800) 707-12-12**
ТЕЛЕФОН ОТДЕЛА ПРОДАЖ **8 (800) 707-80-00**

ПАМЯТКА АБОНЕНТА ОНЛАЙМ



УВАЖАЕМЫЙ АБОНЕНТ!

Ниже перечислены ответы на наиболее распространенные вопросы, связанные с обслуживанием Онлайн.

ЕСЛИ ПРОПАЛ ДОСТУП В ИНТЕРНЕТ:

- ❶ Убедитесь, что Ваш счет не заблокирован в связи с отсутствием денежных средств (Вы можете в любой момент проверить статус Вашего л/с в «Личном кабинете»);
- ❷ Перезагрузите роутер (при его наличии) – для перезагрузки достаточно отключить его от сети питания 220 В на 10-20 секунд, затем подключить его снова в сеть. Загрузка роутера может занимать до 3 минут, в это время перезагрузите Ваш компьютер/ноутбук/планшет;
- ❸ Проверьте подключение сетевых проводов, при необходимости переподключите их;
- ❹ Подключите компьютер к сети напрямую, минуя дополнительные устройства при их наличии (роутер, коммутатор, PLC, и т.п.);
- ❺ Обратитесь в службу поддержки по телефону 8-800-707-12-12.

ЕСЛИ ПЕРЕСТАЛИ РАБОТАТЬ КАНАЛЫ / КАНАЛ ЦИФРОВОГО ТЕЛЕВИДЕНИЯ:

- ❶ Убедитесь, что Ваш счет не заблокирован в связи с окончанием денежных средств (Вы можете в любой момент проверить статус Вашего л/с в Личном Кабинете);
- ❷ Проверьте, подключен ли телевизионный кабель в Ваш декодер (при использовании TeleCARD кабель должен быть подключен непосредственно в ТВ-приемник);
- ❸ Перезагрузите декодер;
- ❹ Проверьте, входит ли данный канал в состав подключенных у Вас пакетов каналов. Список каналов Вы можете посмотреть на официальном сайте onlime.ru;
- ❺ Если вышеописанные меры не исправили ситуацию, обратитесь в службу поддержки клиентов по телефону 8-800-707-12-12.

ЕСЛИ ВЫ СМЕНИЛИ КОМПЬЮТЕР ИЛИ ПРИОБРЕЛИ РОУТЕР:

Пожалуйста, воспользуйтесь специально подготовленными инструкциями по настройкам на нашем сайте onlime.ru в разделе «Помощь».

ЕСЛИ УТРАЧЕНО РУКОВОДСТВО ДЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ УСЛУГОЙ IP-TV:

Пожалуйста, воспользуйтесь специально подготовленными инструкциями по настройкам IP-TV на нашем сайте onlime.ru в разделе «Помощь».

ЕСЛИ ПЕРЕСТАЛИ РАБОТАТЬ КАНАЛЫ / КАНАЛ IP-TV:

- ❶ Убедитесь, что Ваш счет не заблокирован в связи с окончанием денежных средств (Вы можете в любой момент проверить статус Вашего л/с в Личном Кабинете);
- ❷ Проверьте возможность выхода в сеть Интернет с других устройств и подключение приставки IP-TV к сетевому кабелю;
- ❸ Проверьте, входит ли данный канал в состав подключенных у Вас пакетов каналов. Список каналов Вы можете посмотреть на официальном сайте onlime.ru;
- ❹ Перезагрузите приставку, отключив ее от сети 220 В на 10-20 секунд;
- ❺ Если вышеописанные меры не исправили ситуацию, обратитесь в службу поддержки по телефону 8-800-707-12-12.

ЕСЛИ НЕ РАБОТАЕТ УСЛУГА «ДОМАШНИЙ ТЕЛЕФОН»:

- ❶ Убедитесь, что Ваш счет не заблокирован в связи с окончанием денежных средств (Вы можете в любой момент проверить статус Вашего л/с в Личном Кабинете);
- ❷ Перезагрузите все сетевое оборудование (роутер, голосовой шлюз);
- ❸ Проверьте корректность коммутации – подключение всех кабелей согласно схеме работы сети, подключение телефонного аппарата к голосовому шлюзу;
- ❹ Если вышеописанные меры не исправили ситуацию, обратитесь в службу поддержки по телефону 8-800-707-12-12.

ПЕРЕЕЗЖАЕТЕ? ВОСПОЛЬЗУЙТЕСЬ НАШЕЙ УСЛУГОЙ «ПЕРЕЕЗД»!

Теперь при смене места жительства Вы оставляете за собой номер лицевого счета, а это значит, что все бонусы, баланс кошелька, тарифный план, а самое главное — оборудование, которое Вы арендовали или приобрели в рассрочку, останутся с Вами! Оформить «Переезд» очень просто — Вам нужно только позвонить по телефону 8 (800) 707-12-12.

ЕСЛИ СКОРОСТЬ ПОДКЛЮЧЕНИЯ НЕ СООТВЕТСТВУЕТ ТАРИФНОМУ ПЛАНУ:

При подключении через роутер:

- ❶ Подключите кабель напрямую к компьютеру таким образом, чтобы кабель, приходящий от оборудования провайдера, вставлялся в Ваш компьютер, минуя все дополнительные устройства. Далее переходите к варианту «При подключении напрямую».

При подключении напрямую:

- ❶ Произведите замер скорости на сайте onlime.ru – «Сервисы ОнЛайм» – «Проверка скорости»;
- ❷ Если скорость не соответствует тарифному плану, обратитесь в службу поддержки по телефону 8-800-707-12-12;
- ❸ Если скорость соответствует тарифному плану, то потеря происходит в дополнительном устройстве (им может быть, например, роутер). Если Вы приобретали роутер в нашей компании, то обратитесь в службу поддержки по телефону 8-800-707-12-12 для проведения диагностики работы роутера. Если Вы приобретали роутер не в нашей компании, то обратитесь в службу технической поддержки компании – производителя роутера, либо в нашу службу поддержки для заведения заявки на выезд платного мастера и диагностики.

АДРЕСА ОФИСОВ ПРОДАЖ И ОБСЛУЖИВАНИЯ:

- ул. Суцеский Вал, д. 26 (м. Марьино Роща);
- ул. Арбат, д. 46 (м. Смоленская);

Режим работы офисов: с 9:00 до 20:30 без выходных