

Инструкция пользователя
мобильного приложения

DELTA Личный кабинет

Оглавление

СКАЧАТЬ/ОБНОВИТЬ ПРИЛОЖЕНИЕ.....	5
ВИДЕОИНСТРУКЦИЯ.....	5
АВТОРИЗАЦИЯ И РЕГИСТРАЦИЯ	5
ВОССТАНОВЛЕНИЕ ПАРОЛЯ	5
ДОБАВЛЕНИЕ ДОГОВОРА	5
КОД ДОСТУПА В ПРИЛОЖЕНИЕ	6
ВХОД В ПРИЛОЖЕНИЕ ПО ОТПЕЧАТКУ ПАЛЬЦА	6
ЗАБЫЛИ КОД ДОСТУПА В ПРИЛОЖЕНИЕ.....	6
ИЗМЕНЕНИЕ КОДА ДОСТУПА В ПРИЛОЖЕНИЕ	6
ВЫХОД.....	7
ПАНЕЛЬ ВКЛАДОК.....	7
НАСТРОЙКИ ПРОФИЛЯ.....	7
Смена часового пояса	8
Завершить активные сессии.....	8
Смена пароля.....	8
Выход из учетной записи	8
СВОДКА	8
ВИРТУАЛЬНАЯ ТРЕВОЖНАЯ КНОПКА	9
Заявка.....	9
Настройка доступа к КТСВ	9
Вызов тревоги с КТСВ	9
Вызов тревоги в разделе «Сводка» нужно:	9
Вызов тревоги в разделе «Объект» нужно:	9
Тестирование КТСВ.....	9
ОБЪЕКТ	10
Информация объекта	10
Что означают статусы объекта:	10
Меню объекта	11
События объекта.....	11
Настройки объекта.....	11
Изменение наименования объекта.....	11
Изменение кода домофона	12

Управление доверенными лицами	12
УДАЛЕННАЯ ПОСТАНОВКА/СНЯТИЕ С ОХРАНЫ ОБЪЕКТА.....	13
Постановка на охрану	13
Снятие с охраны	13
ПРИОСТАНОВКА ОБСЛУЖИВАНИЯ ОБЪЕКТА	14
Условия приостановки	14
Приостановить обслуживание объекта	15
Возобновить обслуживание объекта	15
Будущие/прошедшие приостановки	16
Изменение будущих приостановок.....	16
Удаление будущих приостановок.....	17
Статус «Приостановлен по задолженности»	17
ДОГОВОРЫ.....	17
Что означают статусы договора:.....	17
ПОПОЛНИТЬ БАЛАНС.....	18
АВТОПЛАТЕЖ	18
Подключение автоплатежа при пополнении баланса.....	18
Подключение автоплатежа в Истории платежей.....	18
Наличие подключенного автоплатежа и Условия.....	19
Отключение автоплатежа	19
СООБЩЕНИЯ.....	20
Уведомления.....	20
Написать Обращение	20
ПОМОЩЬ	20
АКЦИИ	21
PUSH-УВЕДОМЛЕНИЯ	21
Подключение push-уведомлений выборочно на все устройства.....	21
Управление подпиской на получение уведомлений в веб-версии ЛК.....	21
Перестали приходить push-уведомления	22
Особенности push-уведомлений в Android.....	22
Для решения проблемы самостоятельно, попробуйте следующее:.....	22
Тестовое уведомление для поиска устройства и проверки PUSH	23
БАНКОВСКИЕ КАРТЫ	24

Добавить карту	24
Удалить карту	24

СКАЧАТЬ/ОБНОВИТЬ ПРИЛОЖЕНИЕ

Приложение «DELTA Личный кабинет» доступно для бесплатного скачивания в [App Store](#) и [Google Play](#) для мобильных телефонов на платформах iOS (Apple) и Android. Если приложение уже установлено, можно проверить наличие обновлений.

ВИДЕОИНСТРУКЦИЯ

Наглядная видеоинструкция доступна на [официальном сайте Дельта](#) в разделе «Инструкции» по адресу <https://www.delta.ru/mobilnoe-prilojenie/>

АВТОРИЗАЦИЯ И РЕГИСТРАЦИЯ

Чтобы авторизоваться в мобильном приложении, нужно ввести адрес электронной почты и пароль.

Если вы ранее не были зарегистрированы, на экране появится сообщение с просьбой проверить адрес электронной почты на наличие ошибок и предложением зарегистрироваться. Будьте внимательны! Проверьте правильность написания электронной почты – на нее придет имя пользователя и пароль для входа в личный кабинет.

ВОССТАНОВЛЕНИЕ ПАРОЛЯ

Если вы забыли пароль, его легко можно восстановить. Нажмите на «Забыли пароль?» под кнопкой «Войти».

После нажатия на «Забыли пароль?» ссылка на изменение пароля будет отправлена на почту, указанную на экране авторизации. Необходимо перейти по ссылке и изменить пароль в браузере.

ДОБАВЛЕНИЕ ДОГОВОРА

При регистрации необходимо добавить любой активный договор и все остальные ваши договоры будут отображаться в приложении автоматически. После ввода пароля появится поле для ввода номера договора в формате «XX-XXXX-XXXXX» длиной 11 символов. Если вы затрудняетесь найти 11-тизначный номер договора, обратитесь в службу клиентской поддержки.

В целях безопасности, необходимо подтвердить добавление договора. После ввода номера договора появится список номеров телефонов, указанных при заключении договора. Выберите актуальный телефон, на который будет отправлено СМС-сообщение с кодом подтверждения. После выбора номера телефона станет доступно поле ввода СМС-пароля. СМС может приходиться с задержкой, пожалуйста, дождитесь получения.

КОД ДОСТУПА В ПРИЛОЖЕНИЕ

После каждой авторизации (вводом почты и пароля) для безопасного использования нужно придумать четырехзначный цифровой код доступа в мобильное приложение. Теперь при запуске мобильного приложения больше не нужно вводить почту и пароль – достаточно ввести код доступа, и сразу откроется Сводка.

Для каждого смартфона, на котором запущено мобильное приложение «Дельта», необходимо будет придумать свой код.

В целях безопасности код доступа в мобильное приложение необходимо придумывать заново при каждой авторизации.

ВХОД В ПРИЛОЖЕНИЕ ПО ОТПЕЧАТКУ ПАЛЬЦА

Для iOS устройств с поддержкой Touch ID и для Android устройств с версией операционной системы от 6.0 и наличием сканера отпечатка пальца доступна функция быстрого входа по отпечатку пальца.

Внимание! Для того, чтобы данная функция работала, в системных настройках устройства должен быть сохранен хотя бы один отпечаток пальца.

После [Авторизации](#) и [придумывания кода доступа в приложение](#) на совместимых устройствах появится системное уведомление «Хотите ли осуществлять вход по отпечатку пальца». Если вы хотите использовать сканер отпечатка пальца для входа, то на iOS устройствах нужно нажать «Да», а на Android устройствах потребуется приложить палец к сканеру.

Если вход по отпечатку пальца включен, то чтобы войти в приложение, достаточно приложить отпечаток пальца, который сохранен в системных настройках смартфона.

Для отключения и повторного включения функции входа по отпечатку пальца необходимо зайти в раздел «[Профиль](#)» и нажать на соответствующий переключатель в блоке «Безопасность».

ЗАБЫЛИ КОД ДОСТУПА В ПРИЛОЖЕНИЕ



Если вы забыли четырехзначный код доступа в мобильное приложение, необходимо нажать на «Забыли?» на экране ввода пин-кода. После чего будет необходимо ввести вашу почту и пароль, затем придумать новый код доступа в мобильное приложение, как вы делали при первом запуске.

ИЗМЕНЕНИЕ КОДА ДОСТУПА В ПРИЛОЖЕНИЕ

Для изменения кода доступа в приложение необходимо зайти в раздел «Профиль» нажать на значок «Выход» в правом верхнем углу экрана.

Далее необходимо пройти авторизацию и придумать код доступа в приложение.

ВЫХОД

Для соблюдения мер безопасности рекомендуется выходить из учетной записи – разлогиниваться, особенно, если вы авторизовались на чужом компьютере. Для этого войдите в раздел «Профиль» по нажатию на иконку  в левом верхнем углу экрана, в разделе «Профиль» в правом верхнем углу нажмите на значок  «Выйти».

Если у вас есть подозрения, что вашим паролем завладели посторонние, ниже в блоке «Безопасность» нажмите на кнопку «[Завершить все сессии](#)», затем смените пароль. Таким образом все авторизованные устройства кроме текущего будут разлогинены. При авторизации им потребуются ввести актуальный пароль, за одно и заново подписаться на получение push-уведомлений на мобильных устройствах.

ПАНЕЛЬ ВКЛАДОК

Панель вкладок располагается в нижней части экрана приложения и содержит кнопки доступа в основные разделы приложения:

- Сводка
- Договоры
- Сообщения
- Помощь
- Меню

В разделе «[Меню](#)» вы найдете оставшиеся разделы:

- Пополнение баланса
- Акции
- Позвонить нам
- Написать
- Слайдер акций

НАСТРОЙКИ ПРОФИЛЯ

Кнопка входа в раздел «Профиль»  находится в левом верхнем углу основного экрана каждого раздела.

В Профиле можно:

- [Изменить часовой пояс](#) для корректного отображения времени событий;
- [Сменить пароль](#);
- [Завершить все активные сессии](#);

- [Выйти](#) из Личного кабинета;
- Включить/отключить вход в приложение [по отпечатку пальца](#);
- Добавить/удалить [банковскую карту](#) в вашу учетную запись;
- Подключить/отключить получение [push-уведомлений](#) для каждого устройства.

Смена часового пояса

По умолчанию время событий отображается в Московском часовом поясе GMT+3. Чтобы изменить локальную настройку приложения для вашего смартфона, нужно нажать на «Локальное время» и выбрать нужный часовой пояс.

Завершить активные сессии


Если у вас есть опасения, что под вашей учетной записью авторизованы чужие устройства, можно принудительно «выйти» на всех устройствах, кроме текущего, по нажатию на «Завершить активные сессии».

Смена пароля

Для смены пароля в iOS приложении нужно нажать на «Сменить пароль» в разделе «Профиль». По нажатию на указанную при регистрации почту отправится письмо с инструкцией.

В Android приложении по нажатию на «Сменить пароль» в Профиле необходимо ввести старый пароль, новый пароль и продублировать новый пароль для подтверждения.

Выход из учетной записи

Для выхода из учетной записи нужно в Профиле в правом верхнем углу экрана нажать на значок  «Выход». По нажатию откроется экран Авторизации.

СВОДКА

Это Главный экран приложения, на котором отображены все ваши объекты. Перейти в «Сводку» можно из Панели вкладок.

На каждом объекте в «Сводке» видно его статус, а также баланс договора, к которому относится объект, рекомендация к пополнению баланса и дата следующего планового массового списания.

Внимание! Подсказка не учитывает ваши персональные скидки и носит исключительно рекомендательный характер.

Чтобы обновить статусы всех объектов, потяните экран вниз, при этом появится значок загрузки. Также можно обновить статус каждого объекта по отдельности, нажав на значок «Обновить» на плашке объекта.

Если нажать на баланс на карточке объекта, откроется экран пополнения баланса договора, к которому относится объект.

ВИРТУАЛЬНАЯ ТРЕВОЖНАЯ КНОПКА

Это функция мобильного приложения, которая позволяет вызвать Группу быстрого реагирования на объект по нажатию на «Кнопку SOS». Далее будет упоминаться как «КТСВ» - *кнопка тревожной сигнализации (виртуальная)*.

Чтобы воспользоваться КТСВ, услуга должна быть подключена.

Заявка

Если услуга «Виртуальная тревожная кнопка» не подключена, на экране Объекта в меню объекта будет пункт «Хочу тревожную кнопку». По нажатию - отправляется заявка на подключение.

Настройка доступа к КТСВ

В [веб версии](#) Личного кабинета в разделе «SOS» на странице Объекта можно предоставить доступ любому человеку, даже не являющемуся клиентом Дельта. Для этого достаточно ввести его электронную почту после нажатия на кнопку «Добавить».

Подробную инструкцию можно найти в [Справочном разделе веб версии Личного кабинета «Помощь»](#) под заголовком «SOS. Управление пользователями виртуальной КТС».

Вызов тревоги с КТСВ

Если услуга «Виртуальная тревожная кнопка» подключена, и у пользователя есть к ней доступ, после авторизации в мобильном приложении на всех объектах, с подключенной услугой, в разделе «Сводка» появится красный ярлык «SOS».

[Для вызов тревоги в разделе «Сводка» нужно:](#)

- сдвинуть плашку объекта с ярлыком «SOS» вправо – появится «Кнопка SOS»
- нажать на «Кнопку SOS»
- в появившемся окне подтвердить вызов Группы быстрого реагирования.

[Для вызов тревоги в разделе «Объект» нужно:](#)

- нажать на кнопку «Меню объекта» в правом верхнем углу экрана
- в выпадающем меню нажать на «Кнопку SOS»
- в появившемся окне подтвердить вызов Группы быстрого реагирования.

Тестирование КТСВ

Для тестирования Виртуальной тревожной кнопки нужно перейти на экран «Объект». В блоке «Тревожные кнопки» отображается Виртуальная тревожная кнопка «КТСВ».

На плашке «КТСВ» справа есть надпись «Проверить», по нажатию на которую появится диалоговое окно с описанием действий и подтверждением

проверки. В этом окне нужно нажать на кнопку «Проверить», чтобы подтвердить отправку тестового сигнала тревоги.

Результат отобразится на экране в виде сообщения об успехе или с текстом ошибки.

ОБЪЕКТ

По нажатию на карточку объекта в «Сводке» осуществляется переход в раздел «Объект».

Информация объекта

Раздел «Объект» по умолчанию открывается на вкладке «Информация». Здесь отображена полная информация по объекту, его название, договор, к которому он относится, код объекта в формате «ОБ-00-0000», адрес, баланс, рекомендация к пополнению баланса и дата следующего планового массового списания.

Внимание! Подсказка рядом с балансом не учитывает ваши персональные скидки и носит исключительно рекомендательный характер.

Под балансом расположены все разделы объекта и их статусы.

Если к объекту подключены кнопки тревожной сигнализации (КТС), то они будут отображаться под разделами.

Если нажать на баланс в карточке объекта, откроется экран пополнения баланса договора, к которому относится объект.

Чтобы обновить статусы всех разделов объекта, нажмите на значок «Обновить» в правом нижнем углу экрана.

Что означают статусы объекта:

- На охране – если все разделы объекта поставлены на охрану.
- Снят с охраны – если все разделы объекта сняты с охраны.
- Частично на охране – если все хотя бы один из разделов объекта поставлен на охрану, а остальные – сняты с охраны.
- Приостановлен – если оказание услуг по договору приостановлено.
- Приостановлен по задолженности - если оказание услуг по договору приостановлено по задолженности и для возобновления требуется задолженность устранить.
- Не определен – при получении статуса возникла ошибка, либо в объекте не размечены разделы. Повторите обновление через некоторое время, если статус не изменился – обратитесь в поддержку.
- Только КТС – если на объекте установлена только тревожная кнопка.
- Подключен – если объектом является автомобиль.

Меню объекта

Меню находится в правом верхнем углу экрана объекта. Значок имеет вид «три точки», по нажатию на который откроется выпадающее меню.

На платформе iOS меню выпадает из навигационной панели с названием объекта.

На платформе Android меню появляется в нижней части экрана.

В Меню объекта можно найти такие пункты:

- Настройки – переход в раздел «[Настройки Объекта](#)».
- Добавить услугу - переход в раздел заказа услуг.
- Если услуга «Виртуальная КТС» подключена, то будет отображаться активная «Кнопка SOS», по нажатию на которую активируется [сценарий вызова тревоги](#).
- Если услуга «Виртуальная КТС» не подключена, то будет отображаться пункт меню «Хочу тревожную кнопку», по нажатию на который будет отправлена [Заявка на подключение услуги](#).

События объекта

Чтобы посмотреть события, которые произошли на объекте, потяните экран влево, либо нажмите на название вкладки «События». На экране показаны события по каждому разделу объекта, дата и время, когда событие произошло. Время указывается в том часовом поясе, который выбран в настройках Профиля личного кабинета (по умолчанию – Московский +3GMT).

Для отображения событий определенного типа или за указанный промежуток времени, нажмите на кнопку «Фильтр» в правом нижнем углу экрана.

Настройки объекта

Для вызова настроек объекта нужно нажать на значок «Меню объекта» в правом верхнем углу экрана «Объект» и выбрать пункт меню «Настройки».

На вкладке «Основные» можно:

- [изменить наименование объекта](#);
- [изменить код домофона](#);
- [перейти в раздел «Управление приостановками»](#).

Во вкладке «[Доверенные лица](#)» находится раздел управления доверенными лицами данного объекта.

Изменение наименования объекта

В Настройках объекта во вкладке «Основные» для вашего удобства, а также для удобства поиска объекта Группой быстрого реагирования можно переименовать объект.

Для редактирования наименования объекта нужно в блоке «Персональные» нажать на значок «карандаш» в поле «Наименование объекта», далее последует окно с предупреждением, при подтверждении – редактирование будет доступно.

После ввода наименования нужно нажать на кнопку «готово» на клавиатуре для сохранения изменений.

Внимание! Рекомендуем давать объекту логичное и понятное название, чтобы было легче его найти Группе быстрого реагирования. Например, для кафе лучший вариант – тот, что изображен на вывеске.

Изменение кода домофона

Код домофона прежде всего нужен группе быстрого реагирования, чтобы оперативнее попасть на объект. От корректного заполнения этого поля зависит ваша безопасность.

Для редактирования кода домофона нужно перейти в настройки объекта, на вкладку «Основные» и нажать на значок «карандаш» в поле «Код домофона», далее последует окно с предупреждением, при подтверждении – редактирование будет доступно. После ввода нужно нажать на кнопку «готово» на клавиатуре для сохранения изменений.

Управление доверенными лицами

Для просмотра списка доверенных лиц объекта нужно зайти в «Настройки» и перейти на вкладку «Доверенные лица». Для отображения кнопки редактирования доверенного лица нужно:

- iOS – потянуть карточку влево;
- Android – нажать на карточку.

Появится кнопка «Карандаш», после нажатия на которую, откроется экран редактирования карточки доверенного лица.

При редактировании можно изменить:

- ФИО доверенного лица;
- основной номер телефона;
- дополнительный номер телефона;
- электронную почту;
- приоритет доверенного лица.

Для удаления доверенного лица необходимо в режиме редактирования карточки нажать на значок корзины в правом верхнем углу.

Добавление нового доверенного лица доступно на экране списка доверенных лиц по нажатию на кнопку внизу экрана. ФИО, основной номер телефона и приоритет являются обязательными для заполнения полями.

Внимание! Если к номеру телефона доверенного лица подключена услуга с информированием, например, «автоинформатор о пропаже 220в», редактирование контакта запрещено. Для внесения изменений следует обратиться в Службу поддержки клиентов.

УДАЛЕННАЯ ПОСТАНОВКА/СНЯТИЕ С ОХРАНЫ ОБЪЕКТА

На экране «Объекта» для пользователей, у которых установлена охранная сигнализация, поддерживающая удаленное управление, доступен функционал «постановки на охрану» и «снятия с охраны» каждого раздела либо группы разделов. На сегодняшний день, данным функционалом обладают контрольные панели «ELDES», «СиНорд», «Планар» и «Ритм». Со временем список будет дополнен.

Если после обновления версии приложения до 2.2 и выше на разделах не появились надписи (команды) «СНЯТЬ С ОХРАНЫ» / «ПОСТАВИТЬ», значит, установленное оборудование пока не поддерживает удаленное управление. Работы по подключению «удаленного управления» постоянно ведутся, вскоре функционал может появиться в мобильном приложении без потребности обновления.

Постановка на охрану

Для постановки на охрану одного раздела нужно нажать на надпись «ПОСТАВИТЬ» на плашке этого раздела. После нажатия значок статуса изменится на «Статус обновляется», а надпись «ПОСТАВИТЬ» изменится на значок «песочные часы». Это значит, что в данный момент происходит синхронизация оборудования с системой мониторинга.

Непосредственно оборудование становится на охрану в течение нескольких секунд, но синхронизация может занять некоторое время – от 7 секунд до 2 минут. Можно обновить экран, чтобы запросить статусы разделов вручную, не дожидаясь задержки на синхронизацию, нажав на кнопку «Обновить» в правом нижнем углу экрана.

Если на объекте более одного раздела и большинство из них в статусе «Снят с охраны», над списком разделов доступен переключатель «Поставить все на охрану», который позволяет «Поставить на охрану» все снятые с охраны разделы в данном объекте.

Внимание! Для удаленного управления охранной системой с мобильного приложения необходимо подключение к интернету. Скорость постановки на охрану зависит от качества канала связи.

Снятие с охраны

Для снятия с охраны одного раздела нужно нажать на надпись «СНЯТЬ С ОХРАНЫ» на плашке этого раздела. После нажатия значок статуса изменится на «Статус обновляется», а надпись «СНЯТЬ С ОХРАНЫ» изменится на значок «песочные часы». Это значит, что в данный момент происходит синхронизация оборудования с системой мониторинга.

Непосредственно оборудование снимется с охраны в течение нескольких секунд, но синхронизация может занять некоторое время – от 7 секунд до 2 минут. Можно обновить экран, чтобы запросить статусы разделов вручную, не дожидаясь

задержки на синхронизацию, нажав на кнопку «Обновить» в правом нижнем углу экрана.

Если на объекте более одного раздела и большинство из них в статусе «На охране», над списком разделов доступен переключатель «Снять с охраны все разделы», который позволяет «Снять с охраны» все поставленные на охрану разделы в данном объекте.

Внимание! Для удаленного управления охранной системой с мобильного приложения необходимо подключение к интернету. Скорость постановки на охрану зависит от качества канала связи.

ПРИОСТАНОВКА ОБСЛУЖИВАНИЯ ОБЪЕКТА

В разделе Настройки объекта находится кнопка «Управление приостановками», которая служит для перехода в соответствующий подраздел.

Также, когда объект находится в статусе «Приостановлен», в раздел «Управление приостановками» можно попасть с экрана «Объект» по нажатию на статус объекта в верхней части экрана. Исключением является статус «[Приостановлен по задолженности](#)», если нажать на него, появится выбор способа пополнения баланса.

В подразделе «Управление приостановками» можно:

- Посмотреть количество доступных к приостановке дней:
 - в текущем календарном году;
 - в следующем календарном году;
- Посмотреть [список отложенных \(будущих\) приостановок](#);
- [Изменить](#) или удалить [будущие](#) приостановки;
- Посмотреть [список прошедших приостановок](#);
- Перейти в Справочный раздел для ознакомления с [условиями](#);
- [Создать одну или несколько приостановок](#) в пределах допустимых сроков;
- [Возобновить обслуживание объекта](#), если он находится в приостановке.

Условия приостановки

Согласно условиям договора, Заказчик (т.е. клиент – собственник договора) вправе однократно приостановить действие Договора на срок **от 2 (двух) недель до 3 (трех) месяцев в течение календарного года**. Обслуживание объекта может быть приостановлено на срок до 183 дней, если они будут подряд с конца текущего и начала следующего календарного года. На время приостановки не будет списываться абонентская плата, но и услуги охраны оказываться не будут.

Функционал приостановки/возобновления обслуживания объекта в Личном кабинете и мобильном приложении DELTA личный кабинет доступен только Собственнику.

Пользователь, кому предоставлен доступ к объекту, видит состояние активной приостановки, отложенные приостановки и историю приостановок, но функционал приостановки/возобновления не доступен.

Нельзя создать приостановку «задним числом», можно – только с дня, следующего за текущим. Ограничений на количество созданных приостановок с датой в будущем нет, доступные к приостановке дни отражаются в календаре.

Внимание! При возникновении ошибок будет проще решить проблему, если вы отправите в Службу поддержки клиентов текст ошибки или снимок экрана с текстом ошибки.

Приостановить обслуживание объекта

В подразделе «Управление приостановками» в нижней части экрана отображается количество доступных к приостановке дней в текущем и следующем календарном году.

Для создания приостановки нажмите на кнопку «Создать приостановку». По нажатию откроется календарь, где необходимо выбрать диапазон дат – период действия приостановки: с «начальной даты» по «конечную дату» включительно.

Доступные к выбору дни отображаются без заливки. Пересечение с уже созданными периодами не допускается.

Недоступные к выбору дни отображаются черным шрифтом с темно-синей заливкой.

Далее укажите причину приостановки, для этого нажмите на поле «Причина приостановки» и выберите из списка необходимое значение, затем нажмите кнопку «Приостановить». Во всплывающем окне внимательно проверьте верный ли объект и даты приостановки его обслуживания. Если все верно, нажмите «Да» – во всплывающем окне, обязательно отобразится результат: успех, либо ошибка.

Приостановка вступит в силу с наступлением календарной даты начала приостановки.

Возобновить обслуживание объекта

Когда обслуживание объекта приостановлено, в подразделе «Управление приостановками» отображается красная плашка состояния приостановки, в ней содержится:

- дата окончания приостановки, указана включительно;
- причина приостановки;
- кнопка «Возобновить».


Если дата окончания приостановки «по сегодня», кнопка «Возобновить» отсутствует, «завтра» обслуживание объекта возобновится автоматически, нет нужды делать это вручную.

Если кнопка «Возобновить» отсутствует, а окончание приостановки «не сегодня», необходимо обратиться в Службу поддержки клиентов для решения вопроса возобновления обслуживания.

По нажатию на кнопку «Возобновить» появится окно подтверждения возобновления. В случае подтверждения возобновления, обслуживание будет возобновлено «завтра», т.е. на следующий день, во всплывающем окне обязательно отобразится результат: успех, либо ошибка.

По истечению даты конца приостановки обслуживание объекта будет возобновлено автоматически, либо вступит в силу новая отложенная приостановка.

Будущие/прошедшие приостановки

На экране «Управление приостановками» в правом верхнем углу находится значок  «Календарь». По нажатию откроется экран на вкладке «Будущие» со списком приостановок с датой начала в будущем. Если список пуст, значит созданных приостановок в будущем для данного объекта нет.

Чтобы посмотреть приостановки, которые завершились, нужно нажать на вкладку «Прошедшие».

Изменение будущих приостановок

Начиная с версии приложения 3.2.0 в списке будущих приостановок на вкладке «Будущие» в подразделе «Управление приостановками» можно отредактировать каждую приостановку. Для этого нажмите на кнопку «карандаш» на плашке приостановки.

По нажатию откроется экран, содержащий:

- календарь для выбора диапазона новой приостановки;
- поле выбора причины, которое при редактировании менять не обязательно;
- кнопка «Приостановить»;
- кнопка «Удалить» в правом верхнем углу.

Даты открытой на редактирование приостановке в календаре отображаются белым текстом с синей заливкой. Эти даты доступны к выбору.

Недоступные к выбору даты – даты существующих приостановок, в календаре отражены черным текстом с темно-синей заливкой.

Чтобы выбрать новую дату начала, нажмите на дату в пределах редактируемой приостановки, либо на любую дату без заливки. Затем нажмите еще раз на доступную к выбору дату, чтобы выбрать дату окончания.

Если дату окончания не выбрать, то период будет состоять из одного дня.

Также можно изменить причину приостановки, для этого нажмите на поле «Причина приостановки» и выберите из списка необходимое значение.

Чтобы завершить редактирование нажмите кнопку «Приостановить». Во всплывающем окне внимательно проверьте верный ли объект и даты приостановки его обслуживания. Если все верно, нажмите «Да» – во всплывающем окне, обязательно отобразится результат: успех, либо ошибка.

Приостановка вступит в силу с наступлением календарной даты начала приостановки.

Удаление будущих приостановок

Начиная с версии приложения 3.2.0 доступен функционал удаления будущих приостановок.

Для этого в списке нужную приостановку необходимо [открыть на редактирование](#), в правом верхнем углу экрана нажать на значок «Корзина». Далее во всплывающем окне внимательно проверить верный ли объект и даты приостановки его обслуживания. Если все верно, нажать «Да» - во всплывающем окне, обязательно отобразится результат: успех, либо ошибка.

Статус «Приостановлен по задолженности»

Если обслуживание объекта приостановлено по причине возникновения задолженности, статус объекта будет отображаться «Приостановлен по задолженности».

Для возобновления обслуживания необходимо задолженность устранить. При поступлении средств на баланс и ликвидации задолженности обслуживание возобновится автоматически. Процесс зачисления средств может занять некоторое время.

По нажатию на статус «Приостановлен по задолженности» на экране объекта отобразится список доступных способов пополнения баланса с возможностью пополнить баланс тем, кому доступно пополнение онлайн.

ДОГОВОРЫ

Из панели вкладок можно перейти в раздел «Договоры». Здесь отображаются все договоры клиента, которые «привязаны» к учетной записи пользователя личного кабинета.

Можно посмотреть статус договора, баланс, абонентскую плату.

Также можно перейти на Историю платежей каждого договора.

По нажатию на «+» в правом верхнем углу экрана можно добавить договор.

Что означают статусы договора:

- Активен — договор активен, обслуживание по нему производится.
- Обновляется — информация по договору синхронизируется с нашими внутренними информационными службами. Этот статус, например, присваивается сразу после добавления договора. Если к договору привязано достаточно большое число объектов, то обновление информации может занять до 10 минут.
- Приостановлен — обслуживание по договору приостановлено. Объекты не охраняются.

- Закончен срок действия – срок действия договора закончен, договор доступен для просмотра истории платежей. Чтобы увидеть объекты, необходимо добавить активный договор охраны.

ПОПОЛНИТЬ БАЛАНС

Пополнить баланс можно по нажатию на «Баланс» в разделах: «Сводка», «Объект», «Договоры», а также в разделе Меню на Панели вкладок есть пункт меню «Пополнение».

Если вызвать пополнение из раздела «Меню», который находится в Панели вкладок, то необходимо будет выбрать из списка договор, во всех остальных случаях появится список доступных способов пополнения баланса выбранного договора.

В случае выбора способа «Банковской картой» нужно будет ввести сумму пополнения, и далее появится экран ввода данных вашей банковской карты. Чаще всего платеж нужно будет подтвердить по СМС – это требование безопасности международных платежных систем.

АВТОПЛАТЕЖ

При пополнении баланса с помощью банковской карты есть возможность подключить «Автоплатеж» к конкретному договору. При подключении - каждое 1-е число месяца с подключенной банковской карты буде списываться сумма (прогнозируемой) задолженности с учетом авансового платежа в пользу баланса данного договора.

Внимание! Если баланса достаточно для погашения будущей задолженности, то автоплатеж исполнен не будет.

О каждом списании будет приходиться SMS-уведомление на ваш номер, указанный при заключении договора.

Подключение автоплатежа при пополнении баланса

Для подключения «Автоплатежа» нужно следовать стандартному сценарию пополнения баланса «Банковской картой». После выбора данного способа оплаты появится экран «ввода суммы пополнения», необходимо ввести сумму. Под строкой ввода расположен переключатель «Подключить автоплатеж», включая его вы, соглашаетесь с условиями, ознакомиться с которыми можно, нажав на ссылку «[Условиями](#)», слева от переключателя.

Далее нужно продолжить пополнение баланса картой. Автоплатеж будет подключен в случае успешно проведенной транзакции.

Подключение автоплатежа в Истории платежей

В Истории платежей договора находится блок «Автоплатеж», где можно подключить автоплатеж к привязанной карте в два клика.

По нажатию на кнопку «Подключить» появится список привязанных карт, из которого можно выбрать карту для подключения автоплатежа. После выбора карты появится всплывающее уведомление «Автоплатеж успешно подключен», она отобразится в блоке «Автоплатеж» в Истории платежей этого договора.

Если привязанные карты отсутствуют, по нажатию на «Подключить» появляется подсказка с инструкцией. Чтобы подключить автоплатеж необходимо привязать банковскую карту. Для этого нужно пополнить баланс договора на 1 рубль с вводом реквизитов карты на защищенной странице Сбербанка. По нажатию на «Продолжить» открывается авторизованная страница Сбербанка с суммой к оплате в 1 рубль.

Автоплатеж будет подключен в случае успешно проведенной транзакции, а карта добавлена в список привязанных карт.

Наличие подключенного автоплатежа и Условия

В разделе Договоры на плашке каждого договора, к которому подключен автоплатеж, будет отображаться надпись «Автоплатеж» и зеленый значок. Чтобы увидеть подробности нужно нажать на эту надпись, либо на «Историю платежей».

В «Истории платежей» в случае, если к данному договору подключен автоплатеж, сверху первым будет раздел «Автоплатеж». В этом разделе указана дата и сумма последней операции, а также кнопка «раскрытия раздела», которая находится справа от суммы последней операции.

По нажатию на кнопку «раскрытия раздела» появится маска (4 последние цифры номера) банковской карты, к которой подключен автоплатеж, кнопка «Отключить» - справа от маски карты и ссылка на [«Условия»](#) - справа от заголовка раздела «Автоплатеж».

Чтобы ознакомиться с условиями автоплатежа, нужно раскрыть раздел «Автоплатеж» в «Истории платежей» договора, и нажать на ссылку [«Условия»](#) справа от заголовка раздела «Автоплатеж».

Отключение автоплатежа

Для отключения «Автоплатежа» нужно зайти в раздел «Договоры», найти необходимый договор, на плашке будет значок и надпись «Автоплатеж». Далее - перейти в историю платежей, сверху первым будет раздел «Автоплатеж». Справа от суммы последней операции нажать на кнопку «раскрытия раздела».

По нажатию на кнопку «раскрытия раздела» появится маска (4 последние цифры номера) банковской карты, к которой подключен автоплатеж и кнопка «Отключить» - справа от маски карты. Для отключения карты от автоплатежа, необходимо нажать на эту кнопку - «Отключить» и подтвердить намерения в окне подтверждения.

СООБЩЕНИЯ

На панели вкладок находится кнопка «Сообщения», в случае наличия непрочитанных уведомлений на ней отображается наклейка с их количеством.

В разделе «Сообщения» находится две вкладки:

Уведомления;

Обращения.


Уведомления

При переходе в раздел Сообщения, по умолчанию открывается вкладка «Уведомления». В данном подразделе находится список уведомлений, содержащих как важную техническую или юридическую информацию, так и интересные предложения и акции.

Непрочитанные уведомления выделяются из общего списка, при их наличии у заголовка вкладки «Уведомления» будет красная точка.

Написать Обращение

Во вкладке «Обращения» находится список направленных из вашей учетной записи Личного кабинета или мобильного приложения обращений.

Для создания обращения нужно нажать на плавающую кнопку  в правом нижнем углу экрана. Затем на открывшемся экране - обязательно выбрать параметры, необходимые для решения вашей проблемы: договор, объект, тему обращения. Далее нужно написать текст обращения, не менее 10 символов.

При необходимости можно поставить отметку «вопрос руководителю», чтобы ваше обращение было направлено руководителю ответственного подразделения.

К обращению можно прикрепить файл, размером до 10 Мб в формате JPG, JPEG, PNG, PDF, TXT, DOC, DOCX, XLS, XLSX. Для этого нужно нажать на кнопку «Добавить файл», после чего откроется меню выбора способа источника добавления файла: камера, фото (галерея), документ.

Внимание! Может потребоваться разрешение операционной системы на доступ к вышеуказанным источникам. Для возможности прикрепления файлов, разрешение нужно предоставить в появившемся окне.

ПОМОЩЬ

В разделе «Помощь» можно найти ответы на часто задаваемые вопросы и связаться со службой поддержки клиентов.

Переход в раздел «Помощь» осуществляется из раздела «Меню» на Панели вкладок.

АКЦИИ

В разделе «Акции» можно ознакомиться с актуальными акциями компании «Дельта». Переход в раздел «Акции» - из раздела «Меню» на Панели вкладок.

PUSH-УВЕДОМЛЕНИЯ

Начиная с версии 2.0.12, в мобильном приложении доступны push-уведомления. При смене статуса раздела объекта клиенту в течение 1 минуты приходит уведомление на смартфон.

Подключение push-уведомлений выборочно на все устройства

При авторизации в мобильном приложении смартфон автоматически «подписывается» на получение push-уведомлений, если это не запрещено операционной системой смартфона. Если подписка включена, то на смартфон будут приходить push-уведомления. В iOS и современной Android после установки приложения операционная система спрашивает разрешение пользователя на получение уведомлений.

В версии приложения выше 2.5.0 можно подключить/отключить подписку на push-уведомления для каждого устройства, авторизованного под данной учетной записью.

В раздел «Профиль» можно попасть по нажатию на кнопку «Профиль» на любом основном экране приложения, в блоке «Уведомления» находится список моделей смартфонов, на которых установлено мобильное приложение «DELTA Личный кабинет», и пользователь авторизован под той же учетной записью, что и на текущем смартфоне. Напротив каждого устройства находится переключатель, позволяющий включить или отключить подписку на получение уведомлений на каждом из этих устройств.

Чтобы одним нажатием подключить/отключить подписку сразу всех устройств, нужно воспользоваться переключателем с названием «Включить все уведомления».

Внимание! Если [push-уведомления не приходят](#), проверьте системные настройки смартфона – может стоять запрет на получение уведомлений на все, либо на конкретное приложение.

Управление подпиской на получение уведомлений в веб-версии ЛК

Управление подпиской каждого устройства на получение push-уведомлений также доступно в веб-версии Личного кабинета в разделе «Настройки/PUSH-уведомления» по адресу <https://lk.delta.ru/profile/devices/>.

Перестали приходить push-уведомления

Внимание! Если push-уведомления не приходят, проверьте системные настройки смартфона – может стоять запрет на получение уведомлений на все, либо на конкретное приложение.

Уведомления на ваш смартфон шлет сервер через специальный Инструмент, взаимодействующий с Apple и Google соответственно. Если по каким-то причинам не удалось доставить уведомление, например, сел телефон или пропал интернет, этот Инструмент может самостоятельно «отписать» смартфон от получения уведомлений. Разработчикам запрещено автоматически отслеживать и подписывать их без ведома клиентов.

Для возобновления подписки нужно «включить» переключатель напротив устройства. После включения проверить работоспособность можно, [отправив тестовое уведомление](#), по нажатию на кнопку «Отправить» справа от переключателя.

Если после включения тестовое уведомление не приходит и системные настройки смартфона не запрещают получение уведомлений, то нужно на этом смартфоне [выйти из учетной записи](#) и заново авторизоваться. Сделать это можно в разделе «Профиль» мобильного приложения.

Внимательно проверьте учетную запись (почту), если в ней были однажды добавлены договоры, все ваши объекты сразу отобразятся! Если после авторизации вас просит добавить договор, ищите ошибку в почте.

Особенности push-уведомлений в Android

В операционной системе Android пуш-уведомления получают только запущенные приложения. Если после [выхода](#) и авторизации тестовый push на устройстве не появляется, значит проблема может быть в настройке конкретного смартфона. Это могут быть ограничения оператора, конкретной сети, блокировки сегментов интернета государственными органами, ограничения операционной системы, твикеры, локеры, вирусы, анонимайзеры, настройки энергосбережения и уведомлений – сторонние программы, меняющие стандартные настройки сети и производительности смартфона.

Для решения проблемы самостоятельно, попробуйте следующее:

- 1) Системные Настройки смартфона > Приложения > Delta Личный Кабинет. Должна стоять галочка «Включить уведомления».
- 2) Системные Настройки смартфона > Приложения > GooglePlay Services. Должна стоять галочка «Включить уведомления».
- 3) Опция Ограничить фоновые данные отключена. (Системные Настройки смартфона > Использование данных > Меню) или (Системные Настройки смартфона > Приложения > Delta Личный Кабинет > Использование данных).
- 4) Автосинхронизация данных включена (Системные Настройки смартфона > Использование данных > Меню > Автосинхронизация данных).

5) Проверьте настройку «Сохранять подключение Wi-Fi в спящем режиме» (Системные Настройки смартфона > Wi-Fi > Меню > Дополнительные функции > Wi-Fi в спящем режиме) и убедитесь, что установлен статус «Не выключать».

6) На некоторых устройствах есть оптимизации Wi-Fi они должны быть выключены (Системные Настройки смартфона > Wi-Fi > Меню > Дополнительные функции > Оптимизация Wi-Fi).

7) На Android 5+ убедитесь, что режим «Не беспокоить» выключен (Системные Настройки смартфона > Звук > Не беспокоить).

8) Убедитесь, что приложению Delta Личный Кабинет предоставлены все разрешения, перейдя в Системные Настройки смартфона > Приложения > Delta Личный Кабинет > Разрешения.

9) Соответствующие разрешающие настройки (пункты 2, 3, 7, 8) должны быть и у Сервисов Google (Google Play Services), т.к. именно Сервисы Google доставляют уведомления.

10) Выставить профили звуков в настройках Android на нужный уровень.

11) Приложения типа таскиллеры, антивирусы, файрволы, твикеры могут влиять на работу процесса.

12) Процесс приложения нельзя завершать вручную (или после завершения запустите снова).

13) В режиме экономии энергии устройства могут сами отключать уведомления или уменьшить частоту проверки.

14) На Meizu и Xiaomi устройствах проверить разрешение на работу в фоне у приложения Delta Личный Кабинет и Сервисов Google (Google Play Services), для Meizu - добавить Delta Личный Кабинет в белый список ускорения памяти: Безопасность (приложения) > Ускоритель > Настройки > Белый список ускорения памяти - добавить приложение Delta Личный Кабинет

Тестовое уведомление для поиска устройства и проверки PUSH

В веб-версии личного кабинета по ссылке <https://lk.delta.ru/profile/devices/> можно также управлять подпиской на push-уведомления, а также отправлять тестовый пуш.

Если у вас несколько устройств одинаковой модели, найти нужное поможет отправка «тестового уведомления». Таким же образом можно проверить работоспособность подписки на уведомления.

В конце строки с моделью устройства находится кнопка «Отправить», по нажатию на этот смартфон будет отправлено тестовое push-уведомление.

Кнопка будет неактивна пока переключатель подписки на уведомления выключен.

БАНКОВСКИЕ КАРТЫ

В разделе «Профиль» находится блок «Банковские карты», по нажатию на который можно перейти в соответствующий раздел. В этом разделе находится список привязанных к учетной записи Личного кабинета Дельта банковских карт.

Внимание! Дельта не хранит на своих серверах реквизиты банковских карт пользователей, только маску карты, воспользоваться которой злоумышленникам не представляется возможным.

Добавить карту

Для добавления карты нужно нажать на кнопку «Добавить» карту. Ввод карточных реквизитов и подтверждение операции вводом СМС-кода осуществляется на защищенной странице Сбербанка, в Личном кабинете Дельта карточные данные не хранятся. Для привязки карты необходимо пополнить баланс договора минимум на 1 рубль с вводом реквизитов карты.

После добавления карты при последующих пополнениях баланса более не потребуется вводить все реквизиты карты, только CVV/CVC код. На странице Сбербанка будут отображаться все привязанные к ученой записи Личного кабинета Дельта карты.

При добавлении карты можно [подключить автоплатеж](#) на странице ввода суммы пополнения баланса.

Удалить карту

Для удаления карты из списка привязанных к учетной записи Личного кабинета Дельта карт нужно нажать на «крестик», расположенный после маски номера карты. По нажатию появится окно с подтверждением удаления.

Внимание! К привязанной карте может быть подключен автоплатеж. При удалении карты автоплатеж будет отключен.