Мы очень рады, что Вы - пользователь ilex! Данная информация может быть Вам полезна!

**I. Важная информация:**

 **1. Как войти в сервис?**

**Воспользуйтесь инструкцией:**

* запустите ярлык или перейдите в сервис из закладки либо
* зайдите на <https://ilex.by/>, нажмите кнопку "Войти в сервис", в поле "Логин" введите адрес электронной почты, в поле пароль - пароль, который Вы набирали при регистрации в сервисе

**Воспользуйтесь видео-инструкцией**  [**https://ilex.by/pamyatka-klientam-ilex/**](https://ilex.by/pamyatka-klientam-ilex/)

**2. Я забыл/а пароль, что делать?**

**Воспользуйтесь инструкцией:**

* проверьте корректность введения пароля: неправильный регистр букв, неправильная раскладка клавиатуры, включен Caps Lock
* на странице логирования нажмите "Забыли пароль"



* в появившемся окне введите свой адрес электронной почты, нажмите кнопку "Отправить"
* Вам на почту уйдет письмо **no-reply** "ilex: Создание пароля"
* проверьте наличие письма в почтовом ящике
* в письме нажмите на кнопку "Восстановить пароль" и введите новый пароль.

**Воспользуйтесь видео-инструкцией** [**https://ilex.by/pamyatka-klientam-ilex/**](https://ilex.by/pamyatka-klientam-ilex/)

**ВНИМАНИЕ!**
- возможно ожидание письма до 5-10 минут
- повторное нажатие ссылки "Забыли пароль" отменяет восстановление пароля по предыдущему письму.

- не отвечайте на письма **no-reply@ilex.by**. Такие письма генерируется **автоматически**. В случае возникновения каких-либо вопросов обращайтесь напрямую в нашу службу поддержки либо к персональному менеджеру.

 **3. Нет письма на создание/восстановления пароля, что делать?**

2

**Воспользуйтесь инструкцией:**

* проверьте правильность внесения адреса электронной почты (язык, символы)
* проверьте папку "Спам"
* обратитесь к своему системному администратору либо на нашу горячую линию/персональному менеджеру"

По всем возникающим вопросам обращайтесь:

* на горячую линию (017) 308 28 28
* в чат
* к персональному менеджеру (телефон можно увидеть в "Личном кабинете")

 **4. Неактивная ссылка на создание/восстановления пароля в письме**

**ВАЖНО!**

**-** ссылка на создание/восстановления пароля активна **только 7 дней** после получения письма;

**-** при восстановлении пароля необходимо открывать самое последнее письмо от **no-reply@ilex.by**. Во всех предыдущих письмах на восстановление пароля ссылки будут **недействительными.**

**Воспользуйтесь инструкцией:**

* запросите новое письмо со ссылкой через функционал «Забыл пароль» на странице логирования
* проверьте наличие письма в почтовом ящике **no-reply** "ilex: Восстановление пароля" через 5-10 минут
* в письме нажмите на кнопку "Восстановить пароль" и введите новый пароль.

**II. Общая информация:**

* Информацию о выбранном сервисе, условиях тарификации и персональном менеджере Вы можете посмотреть во вкладке ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ.



* Предусмотренное тарифным планом количество минут предоставляется на календарный месяц. Неиспользованные минуты на следующий месяц не переносятся и не суммируются.
* Продление подписки происходит автоматически первого числа ежемесячно. В случае возникновения вопросов по условиям сотрудничества необходимо связаться удобным для Вас способом до первого числа следующего месяца обслуживания.

По всем возникающим вопросам обращайтесь:

* на горячую линию (017) 308 28 28
* в чат
* к персональному менеджеру (телефон можно увидеть в "Личном кабинете").