

# Руководство пользователя

# Сервис онлайн консультаций

# с астрологом Астарс (Astars)

На 31 листе

Компания ООО «Миллениал Групп» специализируется на разработке программного обеспечения для получения профессиональных цифровых услуг. Одним из продуктов компании является Сервис онлайн консультаций с астрологом Астарс (Astars).

В настоящее время в системе проводятся онлайн консультации с астрологом, предоставляются услуги по составлению натальных карт, предоставлению астрологического прогноза на месяц, подбор даты события и другие.

### **ООО «Миллениал Групп»**

Офис: 119192, г. Москва, вн. тер. г. Муниципальный округ Раменки, пр-кт Мичуринский, д. 5, этаж 1, помещ./ком. III/10

Сайт: <https://millenial.group>

Эл. почта: [info@millenial.group](mailto:info@millenial.group)

Телефон: +7 495 139 68 25

# Оглавление

Оглавление	3
Введение	4
О сервисе Астарс (Astars)	4
Установка и удаление программы	5
Установка и запуск программы	5
Обновление Системы	5
Остановка и удаление Системы	5
Работа в Сервисе	7
Главная страница	7
Консультации	8
Специалисты	9
Телеграм-канал	11
Блог	11
Список часто задаваемых вопросов	12
Чат	14
Важная информация	15
Авторизация в системе	16
Описание интерфейса личного кабинета	20
Раздел «Профиль»	23
Редактирование профиля	24
Раздел «Мои услуги»	25
Раздел «Чат»	27
Решение типовых проблем	29
Нет ответа от Службы технической поддержки на электронной почте	30
Обращение в Службу технической поддержки	31

## **Введение**

### **О сервисе Астарс (Astars)**

Сервис Астарс (Astars) позволяет проводить онлайн консультации пользователей с астрологом, а также получать астрологические услуги.

Для решения задач пользователей Астарс (Astars) предоставляет следующие возможности:

- Регистрация в сервисе;
- Проверка и контроль доступа в личный кабинет;
- Выбор услуги;
- Получение информации о специалистах сервиса;
- Выбор специалиста;
- Проведение консультаций со специалистом;
- Доступ к чату для общения со специалистом;
- Доступ к блогу компании;
- Переход к телеграм-каналу компании.

# **Установка и удаление программы**

## **Установка и запуск программы**

Сервис Астарс (Astars) является браузерным приложением и не требует установки на локальный компьютер. Также для работы с сервисом не потребуется устанавливать дополнительное ПО. Программа является кроссплатформенной.

Для работы сервиса требуется актуальная версия любого из основных веб-браузеров: Firefox, Opera, Safari, Google Chrome, Яндекс.Браузер или Microsoft Edge при условии работы в актуальных версиях ОС Windows и MacOS для стационарного компьютера или ноутбука. Для работы сервиса необходима включенная поддержка javascript и cookies.

Также сервис доступен через актуальные версии веб-браузеров мобильных операционных систем iOS и Android.

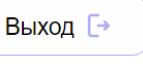
Для доступа к сервису откройте любой актуальный браузер и введите адрес <https://astars.online/> в поисковую строку. После нажатия клавиши **Enter** вы попадете на главную страницу.

## **Обновление Системы**

Обновление сервиса на стороне клиента не требуется. Пользователи всегда получают доступ к последней стабильной версии.

## **Остановка и удаление Системы**

Остановка работы и выход из системы возможны несколькими способами.

1. Для выхода из системы нажмите на кнопку  в правом верхнем углу. Закройте вкладку в браузере.
2. Закройте вкладку в браузере. При этом выход из профиля не произойдет. При последующем входе в сервис произойдет автоматическая авторизация и переход в профиль. Обратите внимание, что в этом случае

выход из системы не будет осуществлен и при следующем запуске другие пользователи компьютера могут получить доступ к вашим данным.

Так как сервис является браузерным и не создает файлы локально, его удаление с локального компьютера не требуется.

# Работа в Сервисе

## Главная страница

На главной странице сервиса пользователь может выбрать услугу из предложенных вариантов, ознакомиться с общей информацией о системе и специалистах, перейти к статьям в блоге компании или в телеграм-канал, ознакомиться с часто задаваемыми вопросами, а также подобрать специалиста, с которым пользователь будет в дальнейшем взаимодействовать.

Внешний вид главной страницы представлен ниже (см. Рисунок 1).

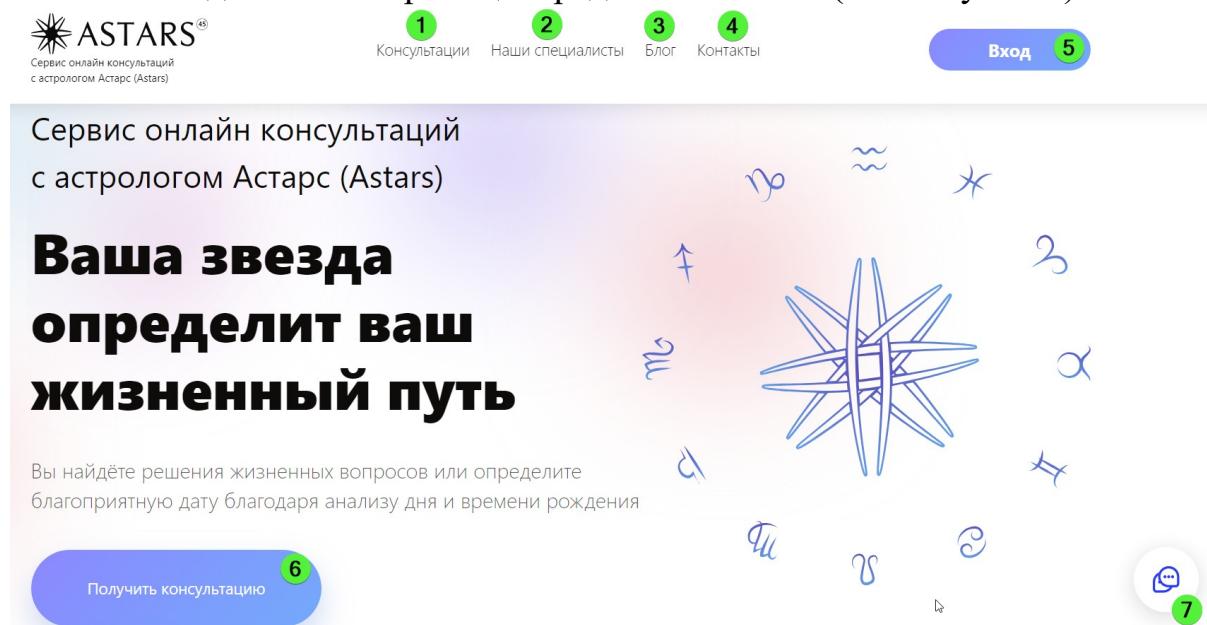


Рисунок 1 – Главная страница

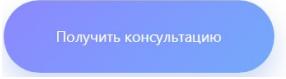
На главной странице отображаются следующие элементы (см. Рисунок 1):

- ① – кнопка «Консультации» – предназначена для перехода к перечню направлений, по которым клиенты обращаются к сервису.
- ② – кнопка «Наши специалисты» – предназначена для перехода к перечню специалистов сервиса.
- ③ – кнопка «Блог» – предназначена для перехода на страницу с полезными материалами.

- ④ – кнопка «Контакты» – предназначена для перехода к контактной информации.
- ⑤ – кнопка «Вход» – предназначена для входа в личный кабинет.
- ⑥ – кнопка «Получить консультацию» – предназначена для перехода к странице получения консультации.
- ⑦ – кнопка «Чат» – предназначена для перехода к чату со специалистом поддержки.

## Консультации

Для перехода к перечню направлений, по которым клиенты обращаются к сервису, нажмите кнопку «Консультации» в шапке страницы. Также

список консультаций доступен по кнопке  в тексте страницы. Отобразится перечень услуг со следующими элементами (см. Рисунок 2):

- ① – кнопки со стрелками вправо и влево – предназначены для просмотра всех доступных консультаций.
- ② – кнопка «Купить» - предназначена для покупки консультации и перехода к странице оформления заказа.
- ③ – кнопка «Подробнее» – предназначена для перехода к описанию направления.

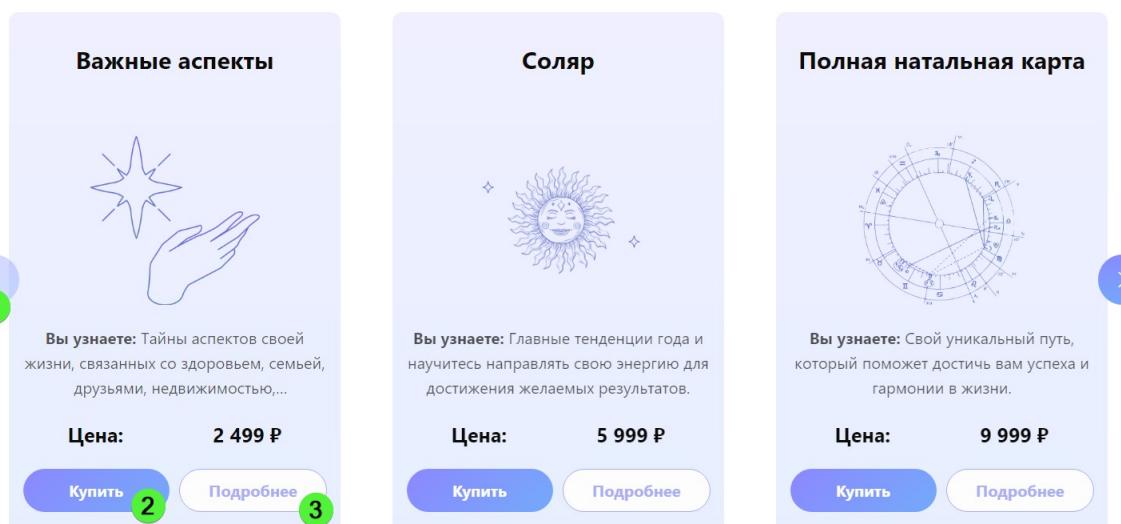


Рисунок 2 – Перечень консультаций, за которыми клиенты обращаются к сервису

Для перехода к описанию консультации нажмите кнопку «Подробнее», осуществится переход на страницу с описанием консультации (см. Рисунок 3).

**Полная натальная карта**

Срок действия: 6 months Цена: 9999 ₽

**После консультации**  
Вы узнаете:

Рисунок 3 – Описание услуги «Полная натальная карта»

На странице услуги указан срок действия услуги, ее стоимость, а также полное описание. Ниже приведены основные форматы общения с астрологом:

- **Аудиоконсультация.** Предоставление развернутого устного ответа на ваш запрос + возможность обсуждения в чате после получения ответа.
- **Письменная консультация.** Предоставление развернутого письменного ответа на Ваш запрос + возможность обсуждения в чате после получения ответа.

Также на странице услуги доступна возможность ее приобретения с помощью кнопки [Купить](#).

## Специалисты

Для перехода к перечню специалистов сервиса нажмите кнопку «Наши специалисты». Отобразится перечень со следующими элементами (см. Рисунок 24):

# Наши специалисты



## София

Главный астролог проекта. Опыт проведения консультаций более 5-ти лет

1

Любовь      Карьера и деньги      Кармическое предназначение

Подробнее 2



## Елизавета

Профессиональный астролог, успешно проводит астрологические консультации на протяжении 3-х лет

Детский гороскоп      Личная жизнь      Карьера

Подробнее

Рисунок 4 – Перечень специалистов

- ① – кнопки со стрелками вправо и влево – предназначены для просмотра специалистов.
- ② – кнопка «Подробнее» – предназначена для перехода к описанию специалиста.

В карточке специалиста отображается основная информация об астрологе и представлено его фото. Для перехода к более подробному описанию специалиста нажмите кнопку «Подробнее», осуществляется переход на страницу с описанием специалиста (см. Рисунок 5).

## **О специалисте**

На консультациях я не использую сложных астрологических терминов, я придерживаюсь чёткого и рационального алгоритма в работе: клиент формулирует свой вопрос/запрос — я даю ему ответ, объясняя простым и доступным языком причинно-следственные связи и варианты выхода из сложившейся ситуации. На моих консультациях нет никаких волшебных палочек: астрология не лечит и не спасает жизни по щелчку пальца. Но однозначно я помогу понять, куда двигаться, как из точки А добраться в точку Б.

## **Образование**

- ✓ Школа астрологии Павла Андреева
- ✓ Семинары Константина Дарагана, Михаила Левина, конференции
- ✓ Образование по направлению «Психология» и «Клиническая психология»

Рисунок 5 – Страница с описанием специалиста

На странице отображается общая информация о специалисте, его образовании и направлениях, в которых он работает. Ниже представлен список услуг, которые можно заказать у данного специалиста с возможностью приобрести услуги напрямую с данной страницы. Для возвращения к списку специалистов нажмите кнопку «Вернуться к списку астрологов» в верхней части страницы.

## **Телеграм-канал**

С главной страницы можно перейти в телеграм-канал компании, содержащий новости и полезную информацию. Для перехода к каналу нажмите кнопку «Перейти» и следуйте указаниям системы.

## **Блог**

Для перехода на страницу с полезными материалами нажмите кнопку «Блог» на главной странице (подробнее см. «Главная страница»).

Внешний вид страницы с полезными материалами представлен ниже (см. Рисунок 6).

- ① – кнопки со стрелками вправо и влево – предназначены для просмотра статей блога.

- ② – кнопка «Смотреть все» – перенаправляет на страницу с полным перечнем статей блога.

## Блог

The screenshot shows a blog section with two main articles. The first article, titled 'Знаки Зодиака и профессии: как сделать выбор?' (Signs of the Zodiac and professions: how to make a choice?), features a grid of ten small images representing different professions like doctors, engineers, and students. It includes navigation arrows and a page number '1'. The second article, titled 'Какое время самое благоприятное для твоего знака?' (What time is most favorable for your sign?), shows a close-up of an hourglass and a clock, with a similar navigation bar. A large blue button at the bottom right says 'Смотреть все' (View all).

Рисунок 6 – Внешний вид раздела с полезными материалами

Для перехода к любой статье кликните на нее один раз. Для возвращения к списку статей нажмите кнопку «Вернуться к списку статей» в верхней части страницы.

### Список часто задаваемых вопросов

Для перехода к списку часто задаваемых вопросов перейдите к низу страницы (см. Рисунок 7).

# Часто задаваемые вопросы

Что такое натальная карта?

Как воспользоваться нашим сервисом?

Кто вы, Astars?

Могу ли я быть уверенным в конфиденциальности своих данных?

Рисунок 7 – Список часто задаваемых вопросов

Чтобы прочитать ответ на вопрос, нажмите напротив него. Чтобы свернуть ответ, нажмите .

Для перехода к контактной информации нажмите кнопку «Контакты», осуществится переход к разделу с контактной информацией (см. Рисунок 88).



Рисунок 8 – Раздел с контактной информацией

В разделе указаны контактные данные сервиса, технической поддержке, а также адрес компании и ссылки на Телеграм и ВКонтакте.

## Чат

На главной странице пользователь может воспользоваться чатом с технической поддержкой с помощью кнопки «Чат» (см. Рисунок 1).

После нажатия кнопки «Чат» необходимо подтвердить выбор с помощью кнопки, показанной на рисунке ниже (см. Рисунок 9).

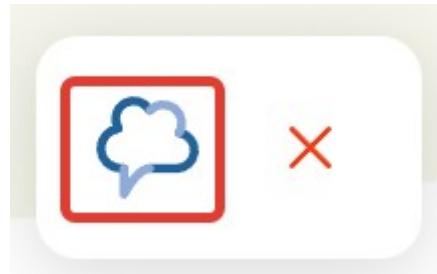


Рисунок 9 – Кнопка подтверждения для использования чата

После подтверждения открывается форма представления пользователя со следующими элементами (см. Рисунок 10):

- ① – поле «Имя».
- ② – поле «Телефон».
- ③ – кнопка «Продолжить».

A screenshot of a user input form. At the top, there is a purple header bar. Below it, a light gray input field with the placeholder text 'Представьтесь, пожалуйста' and a small red 'X' icon. Three numbered callouts point to specific fields: 1 points to a white input field labeled 'Имя' with a green circle containing the number 1; 2 points to a white input field labeled 'Телефон' with a green circle containing the number 2; 3 points to a purple button labeled 'Продолжить' with a green circle containing the number 3. At the bottom of the form is a dark gray footer bar with a blue speech bubble icon and a red 'X' icon.

Рисунок 10 – Форма представления пользователя

Заполните поля и нажмите кнопку «Продолжить». Отобразится форма чата со следующими элементами (см. Рисунок 11):

- ① – поле для ввода текста с клавиатуры.
- ② – кнопка прикрепления файла с компьютера или телефона.
- ③ – кнопка для добавления символа эмоджи.
- ④ – кнопка для отправки сообщения.
- ⑤ – кнопка включения/выключения звука чата.
- ⑥ – кнопка закрытия чата.



Рисунок 11 – Форма чата

## Важная информация

Внизу страницы расположен раздел с необходимой пользователю информацией:

- ① – Правила предоставления услуг Astars, открывается в новой вкладке;

- ② – Политика конфиденциальности, открывается в новой вкладке;
- ③ – Правила предоставления услуг по партнерским программам, открывает всплывающее окно с кликабельным списком;
- ④ – Форма возврата, открывает yandex-форму для подачи заявлений на возврат денежных средств за неиспользованную услугу в течение 30 дней после покупки. При запросе возврата денежных средств при отказе от покупки возврат производится исключительно на ту же банковскую карту, с которой была произведена оплата;
- ⑤ – Указание, какой тип банковских карт принимается сервисом.

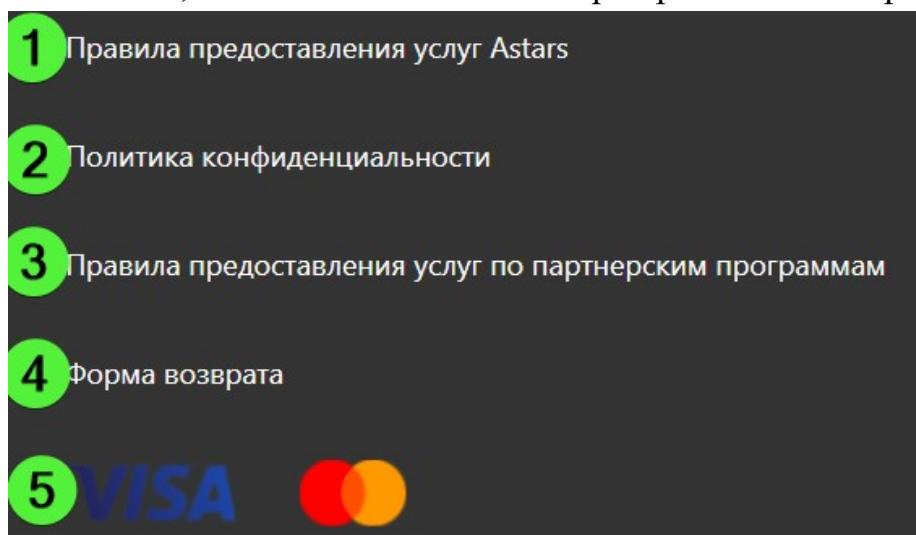


Рисунок 12. Важная информация

## Авторизация в системе

Для входа в личный кабинет нажмите кнопку «Вход» на главной странице сервиса (см. Рисунок 13).



Рисунок 13 – Кнопка «Вход» на главной странице сервиса Astars

После нажатия отобразится страница входа в личный кабинет. Вход в личный кабинет возможен двумя способами: по номеру телефона или по e-mail.

Для входа по номеру телефона выберите вкладку «Телефон», выберите страну, в которой зарегистрирован телефон (список стран предоставлен в алфавитном порядке), введите номер телефона в указанной форме и нажмите кнопку «Отправить СМС-код» (см. Рисунок 14).

## Войти при помощи

Телефона

Почты

Введите номер телефона:

 +7 (999) 999-99-99

Отправить СМС – код

Рисунок 14 – Вход в личный кабинет по номеру телефона

При успешной отправке кода в правой верхней части страницы появится сообщение об этом. Полученный на указанный номер телефона код введите в поле «Введите СМС-код» и нажмите кнопку «Вход» (см. Рисунок 15).

# Войти при помощи

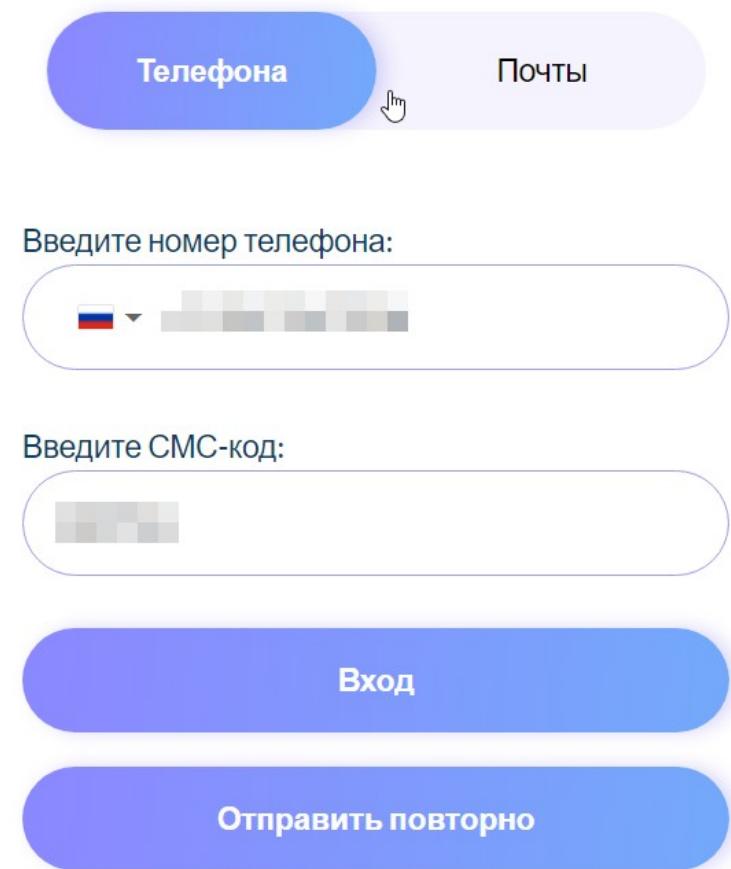


Рисунок 15 – Ввод кода из SMS

Если код не приходит, то по истечению 30 секунд нажмите на появившуюся кнопку «Отправить повторно» (см. Error: Reference source not found5).

Для входа по e-mail перейдите на вкладку «Почты», введите e-mail и нажмите кнопку «Отправить пароль» (см. Рисунок 16).

# Войти при помощи

Телефона

Почты

Введите почту:

[REDACTED]

Введите пароль:

Забыли пароль?

[REDACTED]



Войти

Рисунок 16 – Вход в личный кабинет по e-mail

При попытке входа в личный кабинет с неправильным e-mail или паролем

отображается ошибка

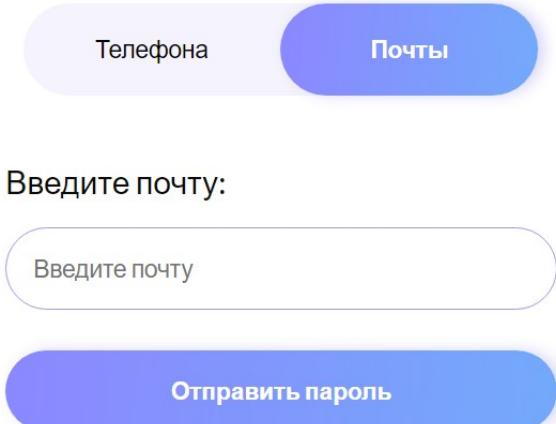


{ "detail": "The email you provided is not registered" }

Если вы не помните свой пароль, воспользуйтесь кнопкой восстановления пароля «Забыли пароль?» (см. Рисунок 16).

После нажатия кнопки восстановления пароля отображается страница «Восстановление пароля» (см. Рисунок 17).

## **Войти при помощи**



The image shows a user interface for password recovery. At the top, there are two options: 'Телефона' (Phone) and 'Почты' (Email), with 'Почты' being highlighted in blue. Below this, the text 'Введите почту:' (Enter email) is displayed above a text input field containing the placeholder 'Введите почту' (Enter email). At the bottom is a blue button labeled 'Отправить пароль' (Send password).

Рисунок 17 – Форма восстановления пароля

Для восстановления пароля укажите email пользователя личного кабинета и нажмите кнопку «Отправить пароль». На указанную почту пользователя будет отправлен пароль для входа в личный кабинет.

После получения пароля для входа в личный кабинет на указанную почту пользователя повторите вход.

### **Описание интерфейса личного кабинета**

Интерфейс личного кабинета интуитивно понятен и удобен для пользователя.

Интерфейс личного кабинета представлен ниже (см. Рисунок 18).

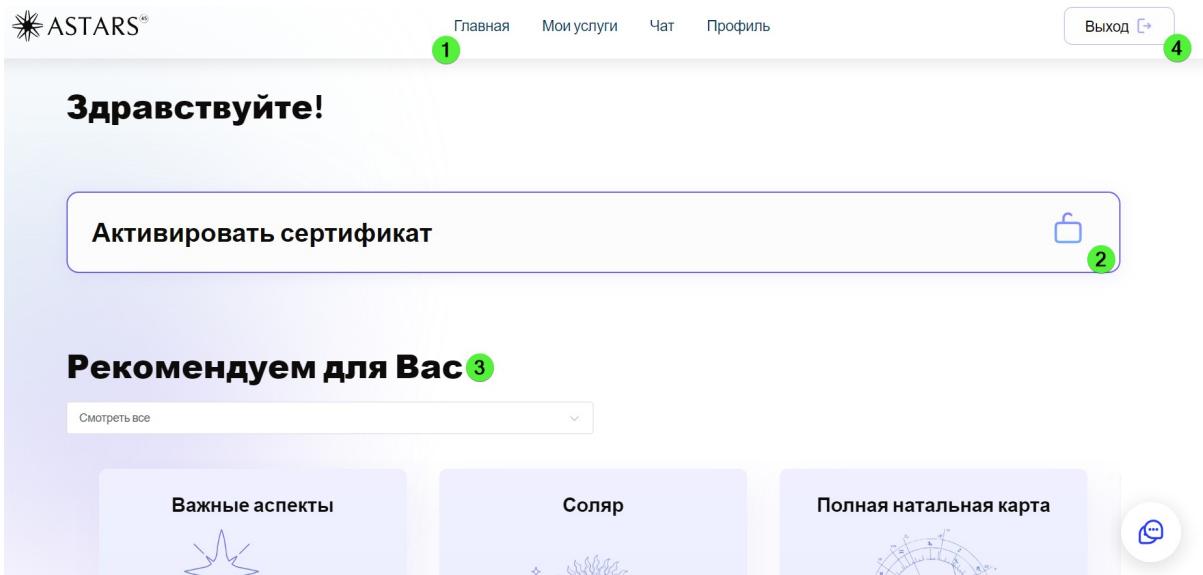


Рисунок 18 – Интерфейс личного кабинета

Интерфейс поделен на следующие элементы:

- ① – Шапка.
- ② – Поле активации сертификата.
- ③ – Список рекомендаций.
- ④ – Кнопка для выхода из сервиса

В шапке интерфейса личного кабинета расположены следующие элементы

(см. Рисунок 19):

- ① – кнопка «Главная» – предназначена для перехода на главную страницу личного кабинета.
- ② – кнопка «Мои услуги» – предназначена для перехода на страницу с перечнем приобретенных услуг.
- ③ – кнопка «Чат» – предназначена для перехода на страницу с активными и завершенными чатами.
- ④ – кнопка «Профиль» – предназначена для перехода в раздел «Профиль» для его настройки.

[Главная](#)

[Мои услуги](#)

[Чат](#)

[Профиль](#)

Рисунок 19 – Шапка интерфейса личного кабинета

Если у вас есть сертификат на услугу, введите его номер в поле «Активировать сертификат» (см. Рисунок 20).

## Активация сертификата X

Введите код сертификата:

**Активировать**

Рисунок 20 – Поле активации сертификата

В случае, если вы уже заказывали натальную карту, доступ к ней можно получить в данном разделе (см. Рисунок 21).

**Моя натальная карта**



Рисунок 21 – Доступ к натальной карте

Для получения натальной карты на электронную почту нажмите и введите адрес для ее получения.

Для скачивания натальной карты нажмите .

Для перехода на главную страницу из личного кабинета нажмите кнопку «Главная» (подробнее см. «Главная страница»).

Для перехода на страницу с перечнем услуг нажмите кнопку «Мои услуги» (подробнее см. «Раздел «Мои услуги»»).

Для перехода на страницу с полезными материалами нажмите кнопку «Блог» (подробнее см. «Блог»).

Для перехода к списку активных и завершенных чатов нажмите кнопку «Чат» (подробнее см. «Чат»).

В интерфейсе личного кабинета пользователь может воспользоваться чатом с технической поддержкой с помощью кнопки «Чат» (подробнее см. «Главная страница»).

## Раздел «Профиль»

Раздел «Профиль» поделен на два блока:

- ① – блок «Активные услуги» – предоставляет список оплаченных и не завершенных услуг пользователя.
- ② – раздел «Редактировать» – позволяет ввести и отредактировать данные пользователя.

Внешний вид раздела «Профиль» представлен ниже (см. Рисунок 22).

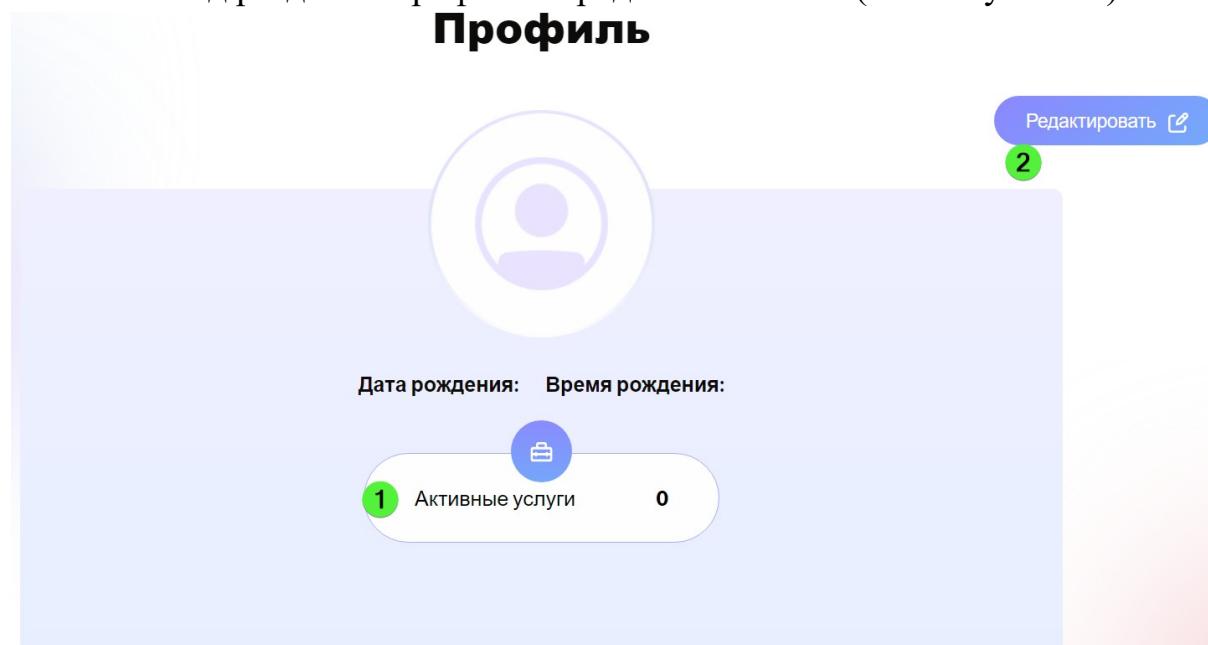


Рисунок 22 – Раздел «Профиль»

Также в профиле пользователя есть возможность активировать сертификат (см. Описание интерфейса личного кабинета).

Нажмите на кнопку «Активные услуги» для добавления услуг. Вы будете перенаправлены на страницу «Мои услуги» с возможностью перехода в каталог (см. Раздел «Мои услуги»).

## **Редактирование профиля**

Для редактирования профиля нажмите на кнопку «Редактировать» в разделе «Профиль».

Страница содержит следующие элементы (см. Рисунок 23):

- ① – кнопка для редактирования изображения профиля. Изображение выбирается с компьютера пользователя.
- ② – поле «Имя» – обязательное для заполнения.
- ③ – поле «Фамилия» – необязательное для заполнения.
- ④ – поле «Место рождения» – необязательное для заполнения.
- ⑤ – поле «Номер телефона» – по умолчанию заполняется номером, который вы вводили для входа в кабинет, если вход осуществлялся по номеру телефона.
- ⑥ – поле «Дата рождения» – обязательное для заполнения.
- ⑦ – поле «Время рождения» – необязательное для заполнения.
- ⑧ – поле «Почта» – обязательное для заполнения. По умолчанию заполняется адресом, который вы вводили для входа в кабинет, если вход осуществлялся по почте.
- ⑨ – кнопка «Изменить пароль» – предназначена для смены пароля. На открывшейся странице введите новый пароль и подтверждение пароля.
- ⑩ – кнопка «Отмена» – предназначена для отмены всех введенных изменений.
- ⑪ – кнопка «Сохранить» – предназначена для сохранения всех введенных изменений.

## Профиль

The screenshot shows the 'Profile' section of a mobile application. At the top, there is a placeholder profile picture with a blue edit icon (labeled 1). Below it are fields for Name (Имя) (labeled 2), Surname (Фамилия) (labeled 3), Place of birth (Место рождения) (labeled 4), Phone number (Номер телефона) (labeled 5), Date of birth (Дата рождения) (labeled 6), Time of birth (Время рождения) (labeled 7), and Email (Почта) (labeled 8). There is also a link to change the password (Изменить пароль) (labeled 9). At the bottom right, there are 'Cancel' (Отмена) and 'Save' (Сохранить) buttons, with the 'Save' button highlighted (labeled 10 and 11).

Рисунок 23 – Раздел редактирования профиля

Внесите данные в поля с личными данными и нажмите кнопку «Сохранить».

## Раздел «Мои услуги»

В разделе «Мои услуги» отображаются приобретенные услуги. Если пользователь ранее не приобретал услуги, то в разделе будет отображаться информация об этом (см. Рисунок 24).

## Мои услуги

У Вас нет активных пакетов услуг. Для заказа услуги необходимо приобрести пакет

[Перейти в каталог](#)

Рисунок 24 – Страница услуг пользователя

Ниже расположен блок «Рекомендуем для вас» со списком услуг, рекомендованных лично вам на основе предыдущих выборов.

Ниже будут отображаться ваши пакеты с истекшим сроком действия или без доступных услуг.

Нажмите «Перейти в каталог» для перехода к списку доступных услуг. При нажатии на данную кнопку вы будете перенаправлены на главную страницу сервиса к разделу выбора услуг (см. Рисунок 25).

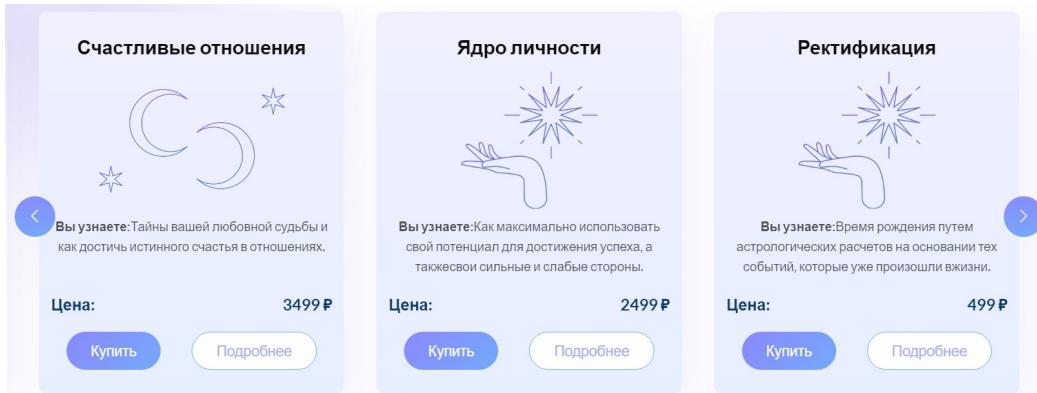


Рисунок 25 – Страница с перечнем услуг

Для просмотра всех доступных услуг воспользуйтесь стрелками вправо и влево. После выбора услуги нажмите кнопку «Купить». Откроется окно «Оформление заказа» со следующими элементами (см. Рисунок 26):

- ① – поле «Имя».
- ② – поле «Фамилия».
- ③ – поле «Номер телефона».
- ④ – поле «Промокод».
- ⑤ – кнопка «Подтвердить»
- ⑥ – ссылка на Политику конфиденциальности и Оферту для ознакомления. Нажимая на кнопку «Подтвердить» вы соглашаетесь

на обработку ваших персональных данных, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 года №152-ФЗ «О персональных данных», на условиях и для целей, определенных в Политике конфиденциальности.

- ⑦ – кнопка «Закрыть».

The screenshot shows a user interface for placing an order. At the top, it says 'Оформление заказа' (Order Placement), 'Ядро личности' (Core Identity), and '2499 ₽'. There is a green circle with the number '7' and a close button 'X'. Below are four input fields numbered 1 through 4: 1. Имя (Name) with placeholder 'Имя'; 2. Фамилия (Surname) with placeholder 'Фамилия'; 3. Номер телефона (Phone Number) with placeholder '+7' and a dropdown arrow; 4. Промокод (Promocode) with placeholder 'Промокод' and a 'Применить' (Apply) button. At the bottom, there is a large blue button labeled 'Подтвердить' (Confirm). Below the button, a small text box contains the text: 'Я соглашаюсь на обработку моих персональных данных, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 года №152-ФЗ «О персональных данных», на условиях и для целей, определенных в Политике конфиденциальности и Оферты' followed by a green circle with the number '6'.

Рисунок 26 – Окно «Оформление заказа»

Для возврата к перечню услуг нажмите кнопку «Закрыть». На форме оформления заказа заполните поля. Далее оплатите заказ, следуя инструкции на экране.

## Раздел «Чат»

Раздел «Чат» предназначен для хранения всех активных и завершенных чатов со специалистами независимо от формата общения с астрологом. Чаты подразделяются на активные и неактивные (см. Рисунок 27).

## Чат



Рисунок 27 – страница «Чат»

На вкладке «Активные» отображается список всех активных чатов со специалистами при их наличии. При отсутствии активных чатов будет отображаться сообщение *Вы еще не пользовались нашими услугами.*

*Для заказа услуги, пожалуйста, пройдите в раздел мои пакеты.* При этом ссылка «мои пакеты» ведет на список доступных к покупке услуг.

На вкладке «Неактивные» отображается список всех завершенных чатов по ранее приобретенным и уже завершенным услугам. При отсутствии таких чатов будет отображаться сообщение *Неактивные чаты отсутствуют.*

# Решение типовых проблем

## Проблемы с авторизацией на сайте

Если при попытке входа под вашими логином и паролем вы получаете ошибку «Неверный логин или пароль», обратите внимание на:

- Корректность выбранной в текущий момент раскладки клавиатуры (выбранный язык).
- Отсутствие при вводе пустых символов (пробел считается символом).
- Правильность указания ваших данных.

Если войти не получается при соблюдении вышеперечисленных условий, обратитесь в службу технической поддержки.

## Нет доступа к сервису

Проверьте наличие интернет-соединения, открыв любую другую страницу в браузере. В случае обнаружения проблем с соединением обратитесь к своему провайдеру.

Проверьте настройки и активность VPN-сервиса, отключите его.

Если предыдущие шаги не помогли, обратитесь в службу технической поддержки.

## Невозможно установить изображение профиля

Попробуйте пересохранить изображение в другом формате. Также размер изображения может быть слишком большим, уменьшите его.

## Не работает кнопка «Восстановить пароль»

Убедитесь, что вводите правильный адрес электронной почты, с которым вы регистрировались на сервисе.

## Некорректно отображается интерфейс

Убедитесь, что используете последнюю версию браузера. Попробуйте войти в систему в другом актуальном браузере. Если проблема сохраняется, обратитесь в службу поддержки

### **Невозможно оплатить услугу**

Обратитесь в Службу технической поддержки вашего банка.

### **Нет ответа от Службы технической поддержки на электронной почте**

Если на ваше письмо не поступило ответа в течение рабочего дня, убедитесь, что сообщение отправлено адресату. Зайдите в папку **Отправленные** вашего электронного ящика и убедитесь в правильности написания адреса [info@astars.online](mailto:info@astars.online). Если вам пришло автоматическое сообщение о невозможности доставить письмо, попробуйте отправить письмо еще раз.

Также вы можете позвонить в Службу технической поддержки по номеру **+7 495 139-68-25**. Набирайте номер в международном формате (с кодом **+7**). Либо вы можете связаться со Службой технической поддержки через Чат с любой страницы сервиса.

### **Иные проблемы**

Обратитесь в службу поддержки.

## Обращение в Службу технической поддержки

Если что-то пошло не так – свяжитесь со службой технической поддержки, отправив запрос специалистам с помощью Чата на сайте (правый нижний угол окна) или по телефону +7 495 139-68-25. Время работы службы технической поддержки с 9.00 до 18.00 по московскому времени в будние дни.