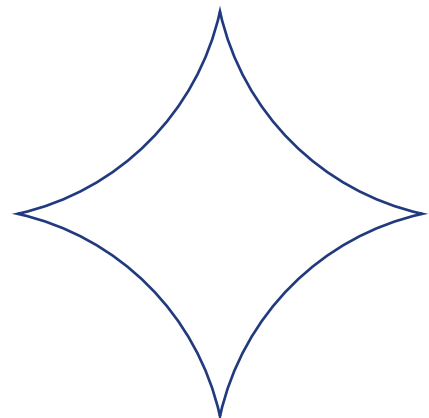
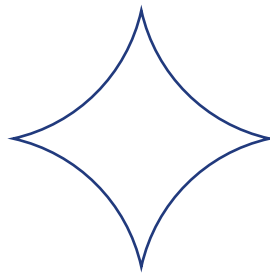


РУКОВОДСТВО

по работе с сервисом `wiki.team`

Доступ, изменение данных
и порядок обращения



ОГЛАВЛЕНИЕ

Блок 1. Не могу войти в личный кабинет

- Не приходит код для первичного входа
- Установил(а) пароль и забыл(а) его
- Сменил(а) номер телефона и не могу войти в систему
- Раньше заходил(а), а теперь доступ пропал

Блок 2. Изменение данных собственника

- Я новый собственник и не могу войти в личный кабинет
- В системе указаны неверные ФИО

БЛОК 1

НЕ МОГУ ВОЙТИ В ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

Не приходит код для первичного входа

Причина: неверно указан номер телефона, номер был изменен ранее либо возникли временные задержки у оператора связи.

Что делать:

Проверьте корректность введенного номера и повторите попытку входа через 1–2 минуты. Если код не приходит, направьте письмо на **v@visural.ru** с темой «Не приходит код viki.team». В письме укажите ФИО, адрес и номер объекта недвижимости, номер телефона, на который не приходит код.

Срок обработки запроса: до 2 рабочих дней

Важно: отправка и повторная генерация кодов доступа выполняется службой поддержки viki.team

Я установил(а) пароль и забыл(а) его

Причина: после первичной авторизации по коду доступа был установлен пароль, который не сохранился или был забыт

Что делать:

На странице входа нажмите «Забыли пароль?», укажите номер телефона, привязанный к учетной записи, и следуйте инструкции восстановления.

Если восстановить пароль не удалось, направьте письмо на **v@visural.ru** с темой «Восстановление пароля viki.team». В письме укажите ФИО, адрес и номер объекта недвижимости, контактный номер телефона.

Срок обработки запроса: до 2 рабочих дней

Важно: восстановление пароля осуществляется службой поддержки viki.team.

Сменил(а) номер телефона и не могу войти в систему

Причина: в системе сохранен номер, указанный при подписании документов

Что делать:

Направьте письмо на **v@visural.ru** с темой «Заявка на изменение контактного номера». В письме укажите ФИО, адрес и номер объекта недвижимости, прежний и новый номер телефона. Приложите договор на недвижимость или выписку из ЕГРН.

Срок обработки заявки: до 2 рабочих дней

Важно: восстанавливает доступ только служба поддержки viki.team

Я раньше заходил(а), а теперь доступ пропал

Причина: смена собственника или техническое обновление сервиса

Что делать:

Направьте письмо на **v@visural.ru** с темой «Проверка доступа viki.team». В письме укажите ФИО, адрес объекта недвижимости и контактный номер телефона.

Срок обработки заявки: до 2 рабочих дней

Важно: отдел продаж не имеет доступа к настройкам учетных записей.

БЛОК 2

ИЗМЕНЕНИЕ ДАННЫХ СОБСТВЕННИКА

Я новый собственник и не могу войти в личный кабинет

Причина: доступ в viki.team привязан к собственнику, указанному в первичных документах на объект недвижимости

Что делать:

Направьте письмо на **v@visural.ru** с темой «Смена собственника viki.team». В письме укажите ФИО нового собственника, адрес объекта недвижимости и контактный номер телефона. Приложите выписку из ЕГРН.

Срок обработки заявки: до 2 рабочих дней

Важно: после обработки запроса доступ предыдущего собственника будет отключен.

В системе указаны неверные ФИО

Причина: ошибка при первичном внесении данных или смена персональных данных

Что делать:

Направьте письмо на **v@visural.ru** с темой «Корректировка персональных данных viki.team». В письме укажите корректные ФИО, адрес объекта недвижимости и контактный номер телефона. Приложите документ, подтверждающий изменение данных.

Срок обработки заявки: до 2 рабочих дней

Важно: самостоятельно изменить ФИО в личном кабинете невозможно.

Важно: все вопросы, связанные с доступом и персональными данными в viki.team, решаются только службой поддержки сервиса.