



Проверить, какая версия установлена на Вашем приёмнике, Вы можете через меню «Статус». Актуальной версией ПО для Вашего приёмника является 1.2.460, а версия ПО модуля 0.9.04.

Для того чтобы самостоятельно провести обновление программного обеспечения потребуется наличие компьютера, подключенного к интернету, и нуль-модемного кабеля RS-232, а также карты памяти SD для обновления ПО. По ссылке [http://www.gs.ru/support/manuals-and-software/gS-8300/20160516\\_GS8300X\\_hw0427\\_hw0437\\_DRS8300\\_hw0449\\_coderes\\_RS232\\_1\\_2\\_460.zip](http://www.gs.ru/support/manuals-and-software/gS-8300/20160516_GS8300X_hw0427_hw0437_DRS8300_hw0449_coderes_RS232_1_2_460.zip) Вы можете скачать пакет файлов ПО для Вашего приёмника. В пакете файлов также будет инструкция по порядку обновления ПО.

Кроме этого, Вы можете обратиться в сервисный центр или в офис продаж, а также к дилеру. Адреса сервисных центров Вы можете посмотреть, пройдя по ссылке - <http://mega-service.org/public/service-centers.htm> . Для поиска ближайшего офиса продаж или авторизованного дилера, пожалуйста, перейдите по ссылке: <http://tricolor.tv/equipment-exchange/where-to-exchange/> .

В случае, если изображение не восстановится, пожалуйста, в ответном письме уточните:

- Версию ПО приемного оборудования и версию ПО модуля условного доступа (указана в меню «Статус» приемника).
- Параметры «Силы» и «Качества» сигнала (в процентах в каждой из шкал).

Сохраняйте историю переписки, нажав кнопку «Ответить» при ответе на данное письмо.

Ваше оборудование участвует в акции по обмену. Обменяйте устаревший приёмник на 1 или на 2 новых приёмника, в зависимости от того, на каком количестве телевизоров Вы планируете осуществлять просмотр телеканалов «Триколор ТВ»! Более подробную информацию об акциях по обмену оборудования, правилах и сроках их проведения, перечне обмениваемого оборудования, а также с информацией об услугах Триколора можно ознакомиться на [tricolor.tv](http://tricolor.tv) в разделе «Обмен оборудования», пройдя по ссылке: <https://www.tricolor.tv/equipment-exchange/offers> . Услуги авторизованного дилера/специалиста офиса продаж по доставке, установке и настройке приёмного оборудования, иные услуги, не включены в стоимость настоящего акционного предложения, оплачиваются дополнительно.

С уважением,  
Специалист службы поддержки клиентов Триколора.

*От: (мой адрес)*

*Отправлено: числа месяца 2019 г.*

*Кому: Support*

*Тема: Re]: Ответ на анкету "Анкета технической поддержки" №(номер заявки) от*

*Добрый день!*

*Все перечисленные Вами рекомендации я выполнил.*

*Уровень сигнала проверил - в норме.*

*Сегодня вечером осталось только проверить актуальность ПО. Но! Я всегда обновляю ПО при приходе уведомлений.*

*Менять оборудование не буду, лучше куплю второй приёмник НТВ, опыт его использования на другом телевизоре показывает отсутствие таких проблем, как с Вами*

*(ямярёк)*

*т. +7-9xx-XXX-XX-XX*



Подобрать ближайшего дилера Вы можете, пройдя по ссылке <https://www.tricolor.tv/equipment-exchange/where-to-exchange/dealers/> .

Осуществите возврат настроек приёмника к заводским установкам.

Обращаем Ваше внимание, что если Вы оставляли заявку на отключение рекламных баннеров, после возврата к заводским установкам они могут вновь появиться.

Также после возврата к заводским установкам будут удалены созданные Вами фаворитные списки.

Для возврата настроек приёмника к заводским установкам:

1. Нажмите, пожалуйста, на пульте кнопку «Меню» («Menu»);
2. Выберите пункт меню «Настройки»;
3. Выберите, пожалуйста, пункт меню «Заводские установки»;
4. Нажмите на пульте красную кнопку (первая в ряду из четырех цветных кнопок);
5. Выберите «Да»;
6. После этого Ваш приёмник перезагрузится;
7. На экране появится стандартный мастер установок, нажмите кнопку «ОК»;
8. Выберите оператора «Триколор ТВ»/«Триколор ТВ Сибирь». Нажмите кнопку «ОК»;
9. Нажмите кнопку «ОК» 3 раза;
10. На пятом шаге внизу экрана будут отображаться 2 шкалы - сила и качество сигнала. Если данные шкалы заполнены менее чем на 70%, проверьте соединение кабеля и его целостность по всей длине. Если кабель цел и соединения не нарушены, необходимо заново произвести настройку антенны на более уверенный прием сигнала. Настроить антенну можно самостоятельно или с помощью дилера. Инструкцию по настройке и установке антенны Вы можете найти на нашем сайте, пройдя по ссылке: <http://tricolor.tv/help/connect/how-to-connect-and-configure-the> . Также Вы можете обратиться в Фирменный салон Триколора или к дилеру в Вашем регионе для вызова специалиста на дом. Специалист качественно настроит антенну на приём сигнала и даст необходимые консультации.

Подобрать ближайший Фирменный салон Триколора Вы можете, пройдя по ссылке <https://www.tricolor.tv/equipment-exchange/where-to-exchange/offices> .

Подобрать ближайшего дилера Вы можете, пройдя по ссылке <https://www.tricolor.tv/equipment-exchange/where-to-exchange/dealers/> .

11. Выберите регион «Москва +0 ч.» для проекта «Триколор ТВ. Центр»/«Москва +4 ч.» для «Триколор ТВ. Сибирь». Нажмите кнопку «ОК»;
12. Дождитесь появления сообщения о завершении поиска, нажмите кнопку «ОК».

Повтор команд активации успешно осуществлен.

Вам необходимо выполнить следующие действия для раскодировки каналов:

1. Выключить приемник от сети питания на несколько минут, затем снова включить.
2. Включить его на любом кодированном канале.
3. Дождаться появления изображения.

Рекомендуем включить приёмник в течение ближайших 4-х суток и оставить его включенным до появления изображения. Раскодировка каналов может длиться до 8 часов.

При этом телевизор можно выключить, также не следует переключать с канала на канал и выключать приемник. Обращаем Ваше внимание, что в дальнейшем Вы можете самостоятельно выполнять повтор команд активации и следить за состоянием Вашего счета из Личного кабинета, пройдя по ссылке: <http://lk.tricolor.tv/trcustomer/Login.aspx> .

Если ситуация не будет исправлена, обратитесь, пожалуйста, в сервисный центр для диагностики оборудования.

Подобрать ближайший сервисный центр Вы можете, пройдя по ссылке <http://mega-service.org/public/service-centers.htm> .

Также Вы можете обратиться в Фирменный салон или к авторизованному дилеру Триколора.

Подобрать ближайший Фирменный салон Триколора Вы можете, пройдя по ссылке <https://www.tricolor.tv/equipment-exchange/where-to-exchange/offices> .

Подобрать ближайшего дилера Вы можете, пройдя по ссылке <https://www.tricolor.tv/equipment-exchange/where-to-exchange/dealers/> .

К сожалению, в предыдущем письме, Вы не уточнили всех необходимых данных.

Если указанные рекомендации не помогут,

в ответном письме, уточните, пожалуйста, следующие данные:

- версии ПО приемника и модуля;
- показатели шкал силы и качества сигнала;
- на всех каналах отображается одинаковая надпись?

Новые модели приёмников работают на базе современной программной платформы Stingray TV, поддерживающей телесмотрение в форматах SD, HD. Приёмники на базе платформы Stingray TV имеют интуитивно понятный стильный пользовательский интерфейс, продуманный до мелочей и удобный для использования всеми членами семьи. Настоящее Smart TV в вашем телевизоре. Кроме этого, вы можете произвести обмен на систему «Сервер-клиент» по акциям, и вместо одного приёмника получить сразу два с новым программным и аппаратным обеспечением.

В данном случае, обмен приемника производится только на добровольной основе и по Вашему желанию.

Вы можете принять участие в выгодных акциях по обмену оборудования (в том числе, по обмену в рассрочку)

С подробными условиями акций Вы сможете ознакомиться, пройдя по ссылке: <https://www.tricolor.tv/equipment-exchange/offers/> .

К обмену принимается только рабочее оборудование с определяемым ID номером.

В случае, если ID номер не определяется приемником, решение об обмене будет приниматься в индивидуальном порядке специалистом по месту обмена.

Услуги авторизованного дилера по доставке, установке и настройке приёмного оборудования, а также иные услуги не включены в стоимость настоящего акционного предложения и в случае необходимости оплачиваются Участником дополнительно! Если требуются дополнительные услуги, необходимо сообщить об этом авторизованному дилеру «Триколор ТВ» и согласовать с ним объем и стоимость их оказания.

При обмене оборудования необходимо иметь при себе:

1. паспорт абонента;
2. оборудование, которое подлежит обмену.

Обменять оборудование Вы сможете следующим образом:

1. Обратиться на линию технической поддержки по номеру 88005000123.
  2. Заказать обмен оборудования, пройдя по ссылке: <https://shop.tricolor.tv/catalog/aktualnye-aktsii/> .
  3. Обратиться напрямую к дилеру для обмена оборудования.
- Удобного специалиста Вы сможете подобрать, пройдя по ссылке: <https://www.tricolor.tv/how-to-connect/where-buy/buy/> .

В случае если у Вас возникнут затруднения или вопросы, Вы сможете обратиться к нам письмом повторно, и снова получить консультацию.

Также Вы можете получить онлайн консультацию в Viber в разделе «Паблик аккаунты» найдите «Триколор ТВ» [https://chats.viber.com/tricolor\\_tv/ru](https://chats.viber.com/tricolor_tv/ru).

Задать вопрос в социальных сетях: vk.com/tricolor\_tv; m.me/tricolortv; ok.ru/tricolor.tv

Всю информацию об услугах, сроках их действия, состоянии счета, а также ответы на вопросы технического характера, Вы можете уточнять самостоятельно в личном кабинете на сайте tricolor.tv .

Страница входа в личный кабинет - <https://lk.tricolor.tv/trcustomer/Login.aspx> . Логин для входа в личный кабинет – это номер ID Вашего приёмника.

В случае возникновения дополнительных вопросов по данному обращению, Вы можете задать их в ответном письме. В случае если у Вас возникнет вопрос по другой тематике, пожалуйста, заполните анкету технической поддержки на сайте, выбрав соответствующую тематику. Это позволит нам ответить на Ваше обращение в более короткий срок.

С Уважением,.

Специалист службы поддержки клиентов Триколора.

---

**Кстати нуль модемный кабель я приготовил и взял с собой с работы, но приехал домой и убедился, что версия ПО-последняя**

*От: (мой адрес)*

*Отправлено: числа месяца 2019 г.*

*Кому: Support*

*Тема:]: Ответ на анкету "Анкета технической поддержки" №(номер заявки) от*

*Здравствуйте,!*

*На приёмнике установлена актуальная версия ПО приёмника и ПО программного обеспечения модуля. Фото прилагаю.*

*Уровень сигнала максимальный для моего места, ещё раз проверил, раскрутив и покачав антенну. Фото прилагаю.*

*Сбросил к заводским настройкам, каналы все нашлись, но на экране одна и та же ошибка 0 по всем каналам одинаковая. Фото прилагаю.*

*Эта операция так же выполнена:*

*Вам необходимо выполнить следующие действия для раскодировки каналов:*

- 1. Выключить приемник от сети питания на несколько минут, затем снова включить.*
- 2. Включить его на любом кодированном канале.*
- 3. Дождаться появления изображения.*

*Изображения НЕТ!!!*

*С уважением, (ямярёк)*

*т.+7-9xx-XXX-XX-XX*

---

числа месяца 2019, +03:00 от Support

<support@tricolor.tv<mailto:support@tricolor.tv<mailto:support@tricolor.tv<mailto:support@tricolor.tv<mailto:support@tricolor.tv>>>>>>:

Здравствуйте,(обращение)

Перезагрузите приемник (отключите его из сети питания на 2-3 минуты и включите обратно).

Если ситуация не исправлена, проверьте целостность антенного кабеля по всей длине. В случае нарушения изоляции кабеля, рекомендуем его заменить. При наличии искусственного удлинения кабеля (скрутки) убедитесь, что контактное соединение не находится рядом с источниками электрического тока (например, возле розетки).

Аналогично, убедитесь, что сам приемник расположен на расстоянии не менее 10 см от источников тока. Если кабельные соединения не нарушены, необходимо произвести настройку антенны на более уверенный приём сигнала.

Инструкцию по настройке и установке антенны Вы можете найти на нашем сайте, пройдя по ссылке: <http://tricolor.tv/help/connect/how-to-connect-and-configure-the> . Также Вы можете обратиться в Фирменный салон Триколора или к дилеру «Триколор ТВ» в Вашем регионе для вызова специалиста на дом. Специалист качественно настроит антенну на приём сигнала и даст необходимые консультации.

Подобрать ближайший Фирменный салон Триколора Вы можете, пройдя по ссылке <https://www.tricolor.tv/equipment-exchange/where-to-exchange/offices> .

Подобрать ближайшего дилера Вы можете, пройдя по ссылке <https://www.tricolor.tv/equipment-exchange/where-to-exchange/dealers/> .

Также Вы можете обменять приёмник на более современный. К обмену принимается оборудование (владельцы которого зарегистрированы в качестве абонентов «Триколор») в рабочем состоянии с определяемым ID.

В таком случае могу предложить три варианта обмена оборудования:

На комплект оборудования приёмником сервером, комплект с сервером и жёстким диском, комплект сервер-клиент.

Разница в том, что в комплект сервер-клиент уже входит клиент, который позволяет подключить второй телевизор. Также есть комплект с жёстким диском.

Какой вариант вам подходит?

- предоставляет доступ к примерно 200 спутниковым каналам и примерно 140 каналам, вещаемым через интернет (включены некоторые каналы из дополнительных пакетов «Детский» и «Ночной»);

- при подключении приёмника к интернету вы сможете управлять просмотром ( «Смотри с начала» с функциями перемотк и паузы и «Телеархив»).

- брать приёмник с собой и с его помощью смотреть ТВ везде, где есть интернет;

- возможность просмотра на Smart TV(Android) и мобильных устройствах с приложением «Триколор Онлайн ТВ».

- при просмотре через спутник доступны для подключения дополнительные пакеты «Детский», «Ночной», «МАТЧ ПРЕМЬЕР», «МАТЧ! Футбол», сервисы «Кинозалы», «Лучшее на ТВ» и сервис «Управляй эфиром» с функциями «Пауза», «Запись» и «Запись по таймеру».

Для полноценного использования всех сервисов нужно подключение к интернету от 12 Мбит/с (по Ethernet-кабелю).

Стоимость обмена составит:

- 3999 руб. за комплект на 1 телевизор (7 дней просмотра включены)

- 6499 руб. за комплект на 2 телевизора (7 дней просмотра также включены).

В комплекте с сервером есть клиент для подключения ко второму телевизору.

Для подключения понадобится дополнительный Ethernet - кабель и конвертер на 2 и более выхода. Специалист проконсультирует более подробно.

- 6499 руб. за комплект на 1 телевизора с жёстким диском (7 дней просмотра также включены).
- услуга "Единый Мульти Лайт" 1500 в год(сервер)
- услуга "Единый Мульти" 2000 в год(сервер с жестким диском)
- услуга "Единый Мульти" 2000 в год(сервер+клиент).

Ваш телевизор поддерживает формат Ultra HD? Тогда предлагаем обменять оборудование с CI+ модулем, который позволит просматривать более 200 каналов, в том числе в формате HD и 6 в формате Ultra HD.

- просмотр без внешнего приёмника (Вам не нужно искать место, чтобы поставить приемник)
- доступны для подключения дополнительные пакеты "Детский", "Ночной", "МАТЧ ПРЕМЬЕР", "МАТЧ! Футбол"
- Стоимость составляет от 3 999 руб. за комплект (7 дней просмотра включены)
- абонентская плата за услугу «Единый Ultra HD» за 2 500 рублей в год.

Составить заявку на обмен оборудования и уточнить подробные условия обмена Вы можете на нашем сайте в разделе «Обменять», пройдя по ссылке: <http://tricolor.tv/equipment-exchange/where-to-exchange/>. Услуги авторизованного дилера/специалиста офиса продаж по доставке, установке и настройке приёмного оборудования, иные услуги, не включены в стоимость настоящего акционного предложения, оплачиваются дополнительно! В случае если требуются дополнительные услуги, необходимо сообщить об этом авторизованному дилеру «Триколор ТВ» и согласовать с ним объем и стоимость оказания таких услуг.

В случае возникновения дополнительных вопросов по данному обращению, Вы можете задать их в ответном письме. В случае если у Вас возникнет вопрос по другой тематике, пожалуйста, заполните анкету технической поддержки на сайте, выбрав соответствующую тематику. Это позволит нам ответить на Ваше обращение в более короткий срок.

Просим Вас оценить качество обслуживания, заполнив анкету по ссылке: <http://tricolor.simpoll.ru/df9cd6c4>.

С Уважением,.

Специалист службы поддержки клиентов Триколора.

**Тут я немного зверею:**

*От: (мой адрес)*

*Отправлено: числа месяца 2019 г.*

*Кому: Support*

*Тема: Re]: Ответ на анкету "Анкета технической поддержки" №(номер заявки) от*

*Уважаем..., Вы читаете вообще письмо????*

*Я четвертые сутки только и делаю, что выключаю и включаю, жду три секунды, 3 минуты, восемь часов, проверяю кабель, уровень сигнала, проверяю версии ПО, сбрасываю к заводским настройкам и занимаюсь прочей хренью*

*Я Вам фотографии прикрепил с уровнями сигнала, Вы их посмотрели, какое отношение имеет кабель, антенна, уровень сигнала и прочее если Ваша долбанная реклама и инфоканалы*

*показывают?*

*Я уже писал, что не буду менять Ваше оборудование, но в РКН и прокуратуру написать не поленюсь, хоть нервы Вам потреплют.*

*Без уважения, (ямярёк)*

*т. +7-9xx-XXX-XX-XX*

числа месяца 2019, +03:00 от Support

<support@tricolor.tv<mailto:support@tricolor.tv<mailto:support@tricolor.tv<mailto:[support@tricolor.tv](mailto:support@tricolor.tv)>>>>>

Здравствуйте,(обращение)

НАО «Национальная спутниковая компания» не является продавцом и (или) изготовителем приемного оборудования и не несет ответственность за качество его работы. По вопросу качества работы приемного оборудования и его технических параметров (свойств) клиентам рекомендуется обращаться к продавцам и (или) изготовителям приемного оборудования. По истечении срока эксплуатации оборудования производитель не может гарантировать его корректную работу. В силу износа компонентов приёмника могут возникать ошибки, при обнаружении которых рекомендуем вам обратиться в сервисный центр для установления причин или к дилеру для обмена оборудования на более современное. Гарантийный срок и срок эксплуатации указаны производителем на упаковке и (или) в прилагаемой инструкции.

Информационные каналы вещают "без кодировки", и на них не может появляться сообщение об ошибке. Это открытые каналы, вещают даже без смарт-карты. Все остальные каналы вещают с кодировкой, и если приёмник не может декодировать полученный сигнал, его необходимо диагностировать на наличие ошибок в работе. Согласно данным системы регистрации и контроля абонентов «Триколор ТВ», по указанному номеру абонентского договора услуги активны, оказываются в полном объеме. В соответствии с п. 5.4. Условий оказания услуг предоставление Абоненту доступа к просмотру Пакета считается выполненным с момента Активации НСК этой Услуги, что отражается и фиксируется в режиме реального времени (время московское) в системе регистрации и контроля абонентов.

Как показывает практика, шкалы качества и силы сигнала не всегда отображают наличие посторонних шумов и искажение картинки может происходить даже при полностью заполненных шкалах. Чаще всего проблема решается более точной настройкой антенны, реже - заменой кабеля или конвертера.

С уважением,

Специалист службы поддержки клиентов Триколора.

*От: (мой адрес)*

*Отправлено: числа месяца 2019 г.*

*Кому: Support*

*Тема: Re: Ответ на анкету "Анкета технической поддержки" №(номер заявки) от*

*Договорились, я прилагаю эту переписку к заявлению в РКН и прокуратуру, а так же передам им для исследования своё оборудование.*

*Вышлите мне образец заявления на расторжение услуг, которые НЕ оказывает Ваша организация*

*Без уважения, (ямярёк)*

*т. +7-9xx-XXX-XX-XX*

числа месяца 2019, +03:00 от Support  
<support@tricolor.tv<mailto:support@tricolor.tv<mailto:[support@tricolor.tv](mailto:support@tricolor.tv)>>>>:

Здравствуйте,(обращение)

Сигнал со спутника передается стабильно - Вы видите, что Инфоканал у Вас показывает без перебоев, оплата Вами произведена, и доступ к просмотру по Вашему ID открыт - Вы можете увидеть это в Личном кабинете.

Версия ПО у Вас актуальная, повтор команд активации Вам направлялся. Раскодировкой сигнала занимается Ваше приемное оборудование.

Если все рекомендации по восстановлению вещания не помогли, обратитесь, пожалуйста, в сервисный центр для диагностики и ремонта оборудования.

Подобрать ближайший сервисный центр Вы можете, пройдя по ссылке <http://mega-service.org/public/service-centers.htm> .

НАО «Национальная спутниковая компания» оказывает услуги по вещанию телеканалов с использованием искусственных спутников Земли до приемного оборудования клиентов, и не является производителем, поставщиком, продавцом или агентом по распространению приемного оборудования, необходимого для просмотра пакетов телепрограмм Триколор. Акции по обмену оборудования проводятся НСК совместно с продавцами или изготовителями приемного оборудования. Участие НСК в совместных акциях обусловлено исключительно интересом в продвижении своих услуг на рынке современного платного телевидения, а именно услуг вещания, популяризации и предоставлении клиентам возможности получения ТВ-сигнала, транслируемого НСК. Участие/неучастие клиентов в указанных акциях является их свободным волеизъявлением.

Если же Вы принципиально хотите именно расторгнуть договор, уточните, пожалуйста, планируется ли передача оборудования другому лицу (продажа/дарение)?

Вы можете подарить/продать данное оборудование, и новый владелец сможет перерегистрировать его на себя и возобновить просмотр при необходимости либо воспользоваться выгодными акциями по обмену и получить новый приемник на выгодных условиях. Обращаем Ваше внимание, расторжение договора носит необратимый характер. После расторжения восстановить просмотр по данному договору будет невозможно.

Если все рекомендации по восстановлению вещания не помогли, обратитесь, пожалуйста, в сервисный центр для диагностики и ремонта оборудования.

Подобрать ближайший сервисный центр Вы можете, пройдя по ссылке <http://mega-service.org/public/service-centers.htm> .

С уважением,  
Специалист службы поддержки клиентов Триколора.

*От: (мой адрес)*

*Отправлено: числа месяца 2019 г.*

*Кому: Support*

*Тема: Re: Ответ на анкету "Анкета технической поддержки" №(номер заявки) от*

*Я уже написал в РКН и пообещал им предоставить своё оборудование для тестирования на предмет Вашего мошенничества по принудительному обновлению оборудования, так что в Ваш сервисный центр я обращаться не буду.*

*Вышлите мне образец заявления на расторжение услуг, которые НЕ оказывает Ваша организация*

*С уважением, (ямярёк)*

*т. +7-9xx-XXX-XX-XX*

числа месяца 2019, 4 +03:00 от Support <[support@tricolor.tv](mailto:support@tricolor.tv)>:

Здравствуйтесь,(обращение)

Мы сожалеем, что Вам пришлось столкнуться с данной ситуацией. Информация для решения Вашего вопроса была предоставлена ранее.

Также, как сообщалось ранее, НАО «Национальная спутниковая компания» не является продавцом и (или) изготовителем приемного оборудования, равно как и не является организацией, осуществляющей обмен оборудования абонентам. Акции по обмену оборудования проводятся НСК совместно с продавцами и (или) изготовителями приемного оборудования. Участие НСК в совместных акциях обусловлено исключительно интересом в продвижении своих услуг на рынке современного платного телевидения, а именно услуг вещания, популяризации и предоставлении абонентам возможности получения ТВ-сигнала, транслируемого НСК. Участие/неучастие абонентов в указанных акциях является их свободным волеизъявлением.

Услуги по предоставлению доступа к просмотру каналов для Вашего номера ID активны и предоставляются в полном объеме.

Кодирование каналов может быть связано с искажением сигнала (посторонние шумы). Также проблема может быть в самом приемнике. Как показывает практика, шкалы качества и силы сигнала не всегда отображают наличие посторонних шумов и кодирование каналов может происходить даже при полностью заполненных шкалах. Чаще всего проблема решается более точной фокусировкой антенны, реже - заменой кабеля или конвертера.

Обращаем Ваше внимание, расторжение договора носит необратимый характер. Уточните, пожалуйста, причину расторжения договора.

В случае, если Вы больше не будете пользоваться приёмником, уточните, пожалуйста, планируется ли передача оборудования другому лицу (продажа/дарение)? При смене владельца оборудования для продолжения пользования услугами «Триколор ТВ» необходимо переоформить Абонентский договор на нового владельца. Обращаем Ваше внимание, что если это не было сделано, то после расторжения Абонентского договора, просмотр каналов «Триколор ТВ» на данном оборудовании будет невозможен.

Сохраняйте историю переписки в ответном письме.

Спасибо!

С уважением,

Специалист службы поддержки клиентов Триколора.

*От: (мой адрес)*

*Отправлено: числа месяца 2019 г.*

*Кому: Support*

*Тема: Re]: Ответ на анкету "Анкета технической поддержки" №(номер заявки) от*

*Причина расторжения договора: некачественное предоставление услуг НАО «Национальная*

*спутниковая компания»*

*Оборудование будет передано в Роскомнадзор для тестирования на предмет Вашего мошенничества по принудительному обновлению оборудования.*

*После этого оно будет выброшено на помойку.*

*(ямярёк)*

*т. +7-9xx-XXX-XX-XX*

**Это письмо пришло, когда уже все каналы заработали, отвечать не стал**

Здравствуйтесь.(обращение)

Ранее, Вам был предоставлен ответ:

Услуги по предоставлению доступа к просмотру каналов для Вашего номера ID активны и предоставляются в полном объеме.

Кодирование каналов может быть связано с искажением сигнала (посторонние шумы). Также проблема может быть в самом приемнике. Как показывает практика, шкалы качества и силы сигнала не всегда отображают наличие посторонних шумов и кодирование каналов может происходить даже при полностью заполненных шкалах. Чаще всего проблема решается более точной фокусировкой антенны, реже - заменой кабеля или конвертера.

Участие/неучастие абонентов в указанных акциях по обмену оборудования являются их свободным волеизъявлением.

Также, НАО «Национальная спутниковая компания» не является продавцом и (или) изготовителем приемного оборудования и не несет ответственность за качество его работы. По вопросу качества работы приемного оборудования и его технических параметров (свойств) клиентам рекомендуется обращаться к продавцам и (или) изготовителям приемного оборудования. По истечении срока эксплуатации оборудования производитель не может гарантировать его корректную работу. В силу износа компонентов приёмника могут возникать ошибки, при обнаружении которых рекомендуем вам обратиться в сервисный центр для установления причин или к дилеру для обмена оборудования на более современное. Гарантийный срок и срок эксплуатации указаны производителем на упаковке и (или) в прилагаемой инструкции.

В случае возникновения дополнительных вопросов по данному обращению, Вы можете задать их в ответном письме. В случае если у Вас возникнет вопрос по другой тематике, пожалуйста, заполните анкету технической поддержки на сайте, выбрав соответствующую тематику. Это позволит нам ответить на Ваше обращение в более короткий срок. Просим Вас сохранять историю переписки при последующих обращениях (нажимая кнопку «Ответить»).

С уважением,

Специалист службы поддержки клиентов Триколора.

**А в РКН я заявление действительно направил, получу ответ, добавлю**