

# Руководство пользователя

MyBook для Android

Компания ЛитРес, основанная в 2005 году, сегодня является лидером на рынке лицензионных электронных книг в России и странах СНГ. Лауреат “Премии Рунета-2014”.

Ассортимент ЛитРес насчитывает:

- 1 000 000 электронных книг на русском и иностранных языках
- 48 000 бесплатных книг
- 65 000 аудиокниг
- 5 000 новых книг каждый месяц

Ежемесячная аудитория сервисов компании составляет 12,5 млн человек, которые скачивают более 1,5 млн книг в месяц.

Компания разработала 25 приложений для чтения и прослушивания электронных книг, в т.ч. “ЛитРес: Читай!” и “ЛитРес: Слушай!” для мобильных платформ iOS, Android, Windows Phone 8, Windows 8 и Samsung Smart TV.

Приложение “ЛитРес: Читай!” расширяет возможности поиска книг. Теперь электронную книгу можно найти, сфотографировав обложку бумажной книги. Библиотека каждого пользователя и его закладки синхронизируются на всех устройствах, что позволяет продолжать чтение или прослушивание книги на другом устройстве с нужного момента.

ЛитРес дает возможность бесплатно прочитать или прослушать до 20% любой электронной или аудиокниги.

Компания ЛитРес сотрудничает с государственными библиотеками. [“ЛитРес: Библиотека”](#) – это самый большой библиотечный каталог современной литературы в электронном формате. Здесь представлено более 200 000 электронных и аудиокниг, среди которых – актуальные бестселлеры и классика, а также произведения на иностранных языках. Важной особенностью сервиса является возможность чтения книг непосредственно на мобильных устройствах читателей.

На базе виртуальной библиотеки запущен проект [“ЛитРес: Школа”](#), участниками которого уже стали 2000 российских школ. Данным сервисом воспользовались более 65 тысяч школьников.

## **ЛитРес**

Офис: 123100, Москва, 1-й Красногвардейский пр., 15

Сайт: <https://www.litres.ru/>

Телефон: 8 (800) 333-27-37

# Оглавление

<b>Введение</b>	<b>5</b>
О приложении MyBook	5
Системные требования	5
<b>Установка и удаление приложения</b>	<b>5</b>
Установка приложения	5
Удаление приложения	8
Обновление приложения	8
<b>Интерфейс приложения</b>	<b>9</b>
Мои книги	9
Что выбрать	10
Поиск	11
Профиль	12
<b>Запуск и остановка приложения</b>	<b>12</b>
<b>Работа с аккаунтом MyBook</b>	<b>13</b>
Регистрация аккаунта MyBook	13
Авторизация в приложении	13
Изменение адреса электронной почты	13
Восстановление пароля аккаунта	13
Удаление аккаунта	14
<b>Использование подписки</b>	<b>14</b>
Подписка “Стандарт” и “Премиум”	15
Стандартная подписка	15
Премиум-подписка	15
Переход с подписки “Стандарт” на “Премиум”	15
Активация льготной подписки	15
В мобильном приложении – при установке	16
В мобильном приложении – в карточке любой книги	16
В мобильном приложении – через Настройки	16
Отключение автоматического продления подписки	17
Чтение книг без оплаты	17
Возврат оплаты подписки	17
<b>Работа с книгами</b>	<b>17</b>
Просмотр и прослушивание книг без доступа в интернет	17
Настройка вида текста книги при чтении	18
Перенос книг на компьютер	18
<b>Решение типовых проблем</b>	<b>18</b>
Проблемы с доступом к книгам после переустановки приложения	18
Проблемы с доступом к книгам по премиум-подписке	19

Общие проблемы с доступом к книгам по оплаченной подписке	19
Несанкционированное удаление книги из каталога	20
Оплата покупок за пределами РФ	20
Проблемы с оплатой покупок	20
Проблемы с оплатой покупок после удаления приложения	21
Ошибка 3073	22
<b>Обращение в Службу технической поддержки</b>	<b>22</b>
<b>Уведомления о товарных знаках</b>	<b>22</b>

# Введение

## О приложении MyBook

MyBook - это более 290 000 книг и аудиокниг по одной подписке. Книжные новинки, любовные романы, детективы, бизнес книги и лучшие бестселлеры поступают в приложение ежедневно.

Читай и слушай 14 дней бесплатно - как онлайн, так и без интернета! В MyBook попадают книги из книжного магазина ЛитРес - Пелевин, Дэн Браун, Довлатов, а также Ремарк, Брэдбери и Мойес.

Не нужно задумываться, что почитать - MyBook дает персональные рекомендации, а редакция готовит самые интересные подборки

А еще:

- Сохраняйте книги и читайте без интернета
- Полная синхронизация аккаунта между разными устройствами
- Цитаты, заметки, рецензии и оценки
- Легально: все авторы книг получают честные отчисления

Не нужно скачивать книги по одной! По подписке они будут доступны все и сразу. В MyBook есть два тарифа:

- Стандартная подписка — доступ к каталогу художественной, научно-популярной и деловой литературы без доступа к книгам, входящим в премиум-подписку;
- Премиум-подписка — все книги из списка бизнес-изданий, плюс полный доступ к каталогу книг, доступных по стандартной подписке и в подарок вы получите доступ к книжным новинкам, которые в стандартной подписке появятся через несколько дней или недель.

Для вашего удобства оформленная подписка продлится автоматически — каждый месяц или каждый год, в зависимости от вашего выбора. Включить или выключить автопродление можно в настройках приложения после оформления подписки.

## Системные требования

Для работы приложения MyBook смартфон или планшет должен удовлетворять следующим требованиям:

- 28 МБ свободного места в памяти смартфона или планшета;
- Операционная система Android 6 и выше.

Приложение MyBook использует для работы разрешение Камера.

## Установка и удаление приложения

### Установка приложения

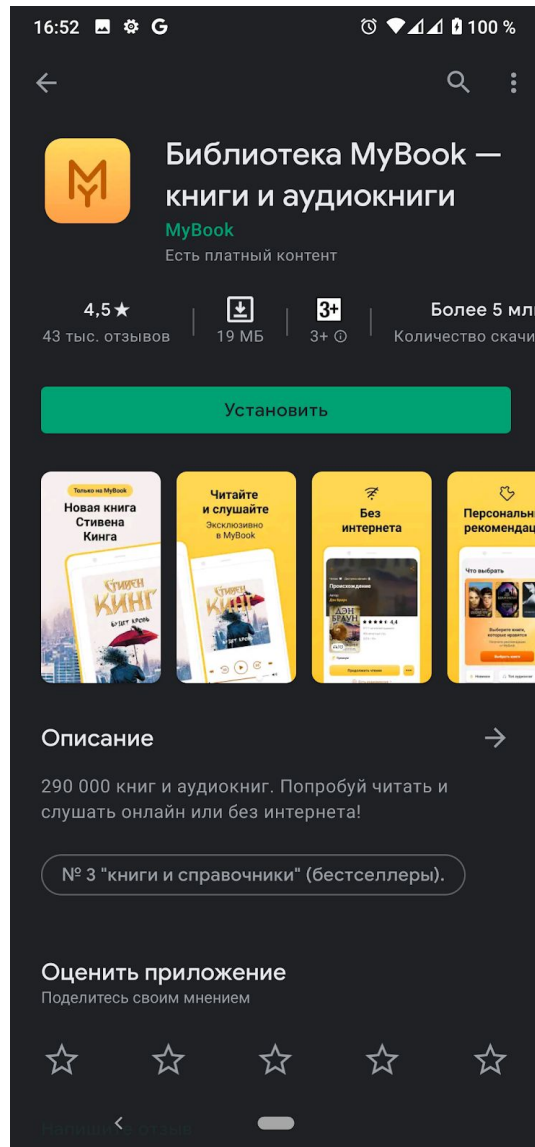
Вы можете установить приложение MyBook из [приложения Google Play](#).

Чтобы установить приложение из Google Play:

- У вас должна быть учетная запись Google.

- Устройство должно быть привязано к учетной записи Google.
- На устройстве должно быть установлено соединение с интернетом.

Подробнее о создании учетной записи Google, о привязке устройства к учетной записи и о работе с Google Play вы можете узнать на сайте [справочного центра Google Play](#). Установка выполняется обычным способом, принятым для платформы Android. Конкретный способ действий может отличаться в зависимости от модели мобильного устройства. Подробнее см. в Руководстве пользователя для мобильного устройства.



После установки приложение MyBook запустит демонстрационный мастер, в котором вы получите основную информацию о возможностях приложения.



**Крупнейшая  
библиотека на русском  
языке**

271 000 книг, 50 000 аудиокниг и 2 000 новинок  
каждый месяц. 50 000 бесплатных книг.

[Далее](#)

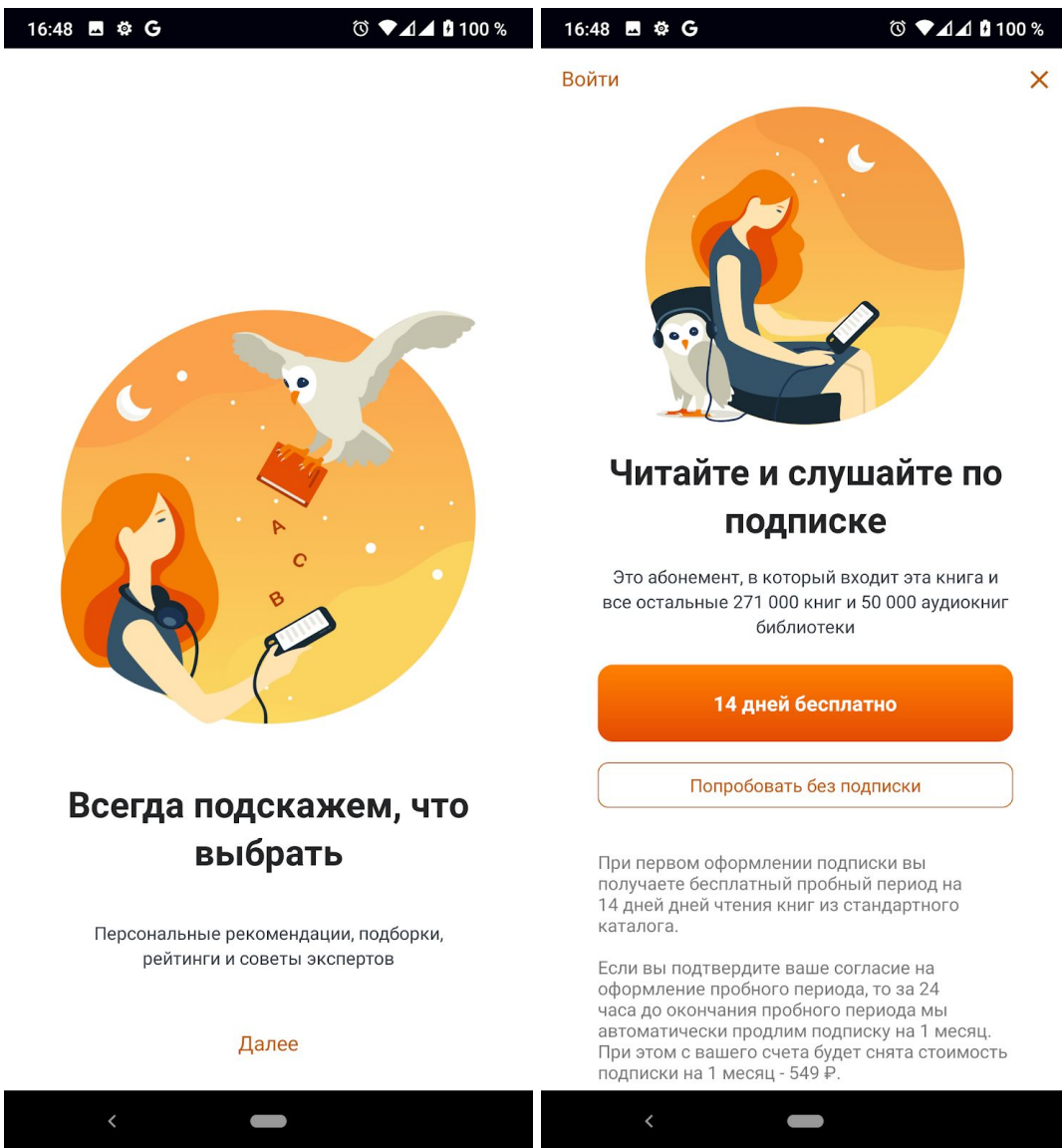


**Читайте и слушайте где  
удобно**

Дома, в дороге – интернет не нужен

[Далее](#)





В процессе работы приложение MuBook будет запрашивать у вас необходимые разрешения. Приложение запрашивает разрешения только для тех функций, которые вы используете.

## Удаление приложения

Удаление выполняется обычным способом, принятым для платформы Android. Конкретный способ действий может отличаться в зависимости от модели мобильного устройства. Подробнее см. в Руководстве пользователя для мобильного устройства.

## Обновление приложения

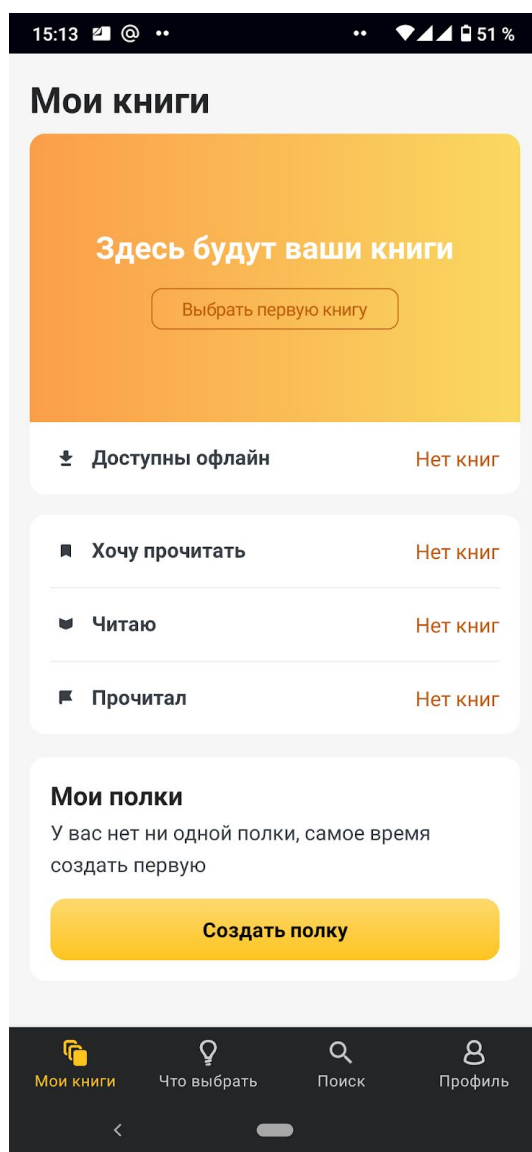
Обновлять приложение можно как вручную, так и автоматически. Обновления содержат новые функции, а также повышают надежность и стабильность работы приложения.



Обновление выполняется обычным способом, принятым для платформы Android. Конкретный способ действий может отличаться в зависимости от модели мобильного устройства. Подробнее см. в Руководстве пользователя для мобильного устройства.

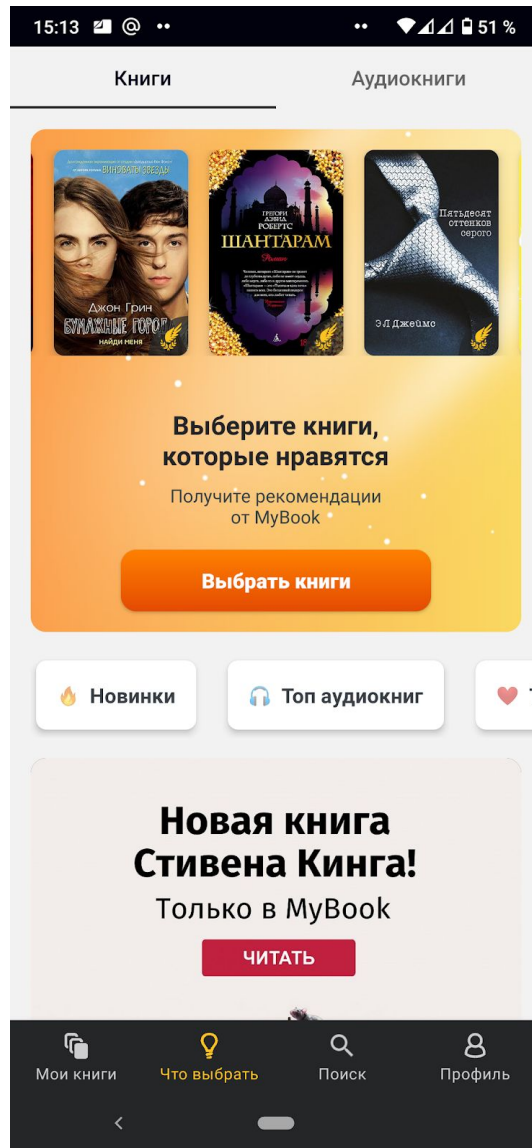
## Интерфейс приложения

### Мои книги



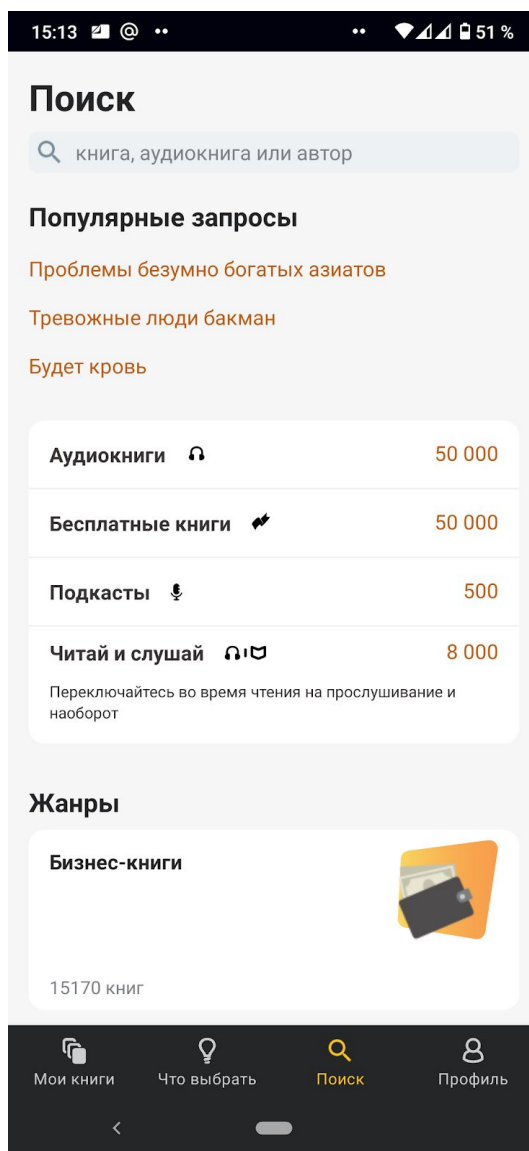
На этой странице отображаются все книги, которые вы приобрели. Здесь вы можете загрузить книгу в память своего устройства, чтобы читать книгу без доступа в интернет. Также на этой странице отображаются книги, которые вы не приобрели, но отложили для будущего ознакомления. Все книги, которые вы приобрели или нет, вы можете добавить в тематические списки.

## Что выбрать



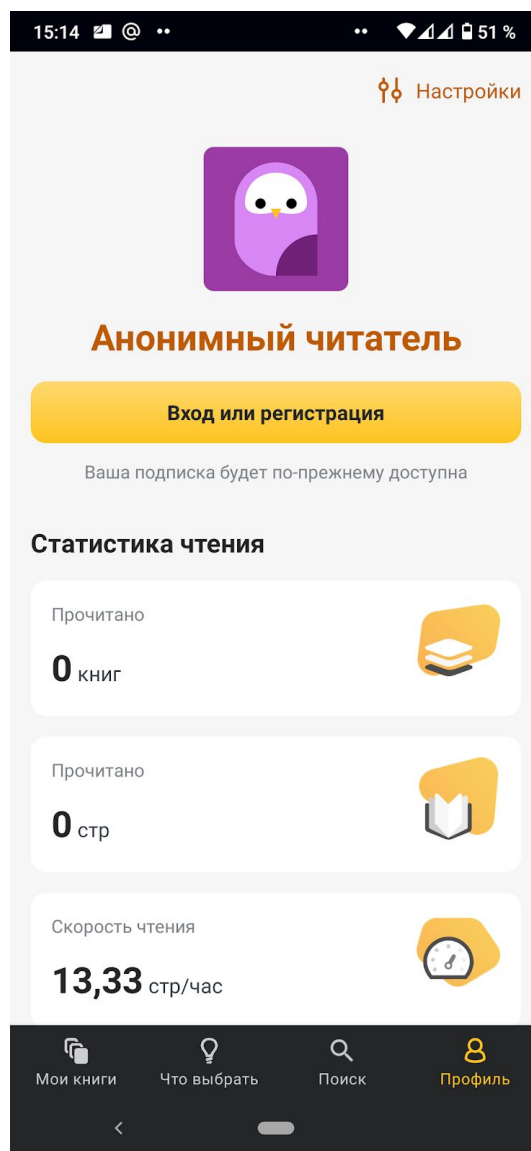
Здесь представлены самые популярные книги. Вам доступны фильтры: жанр, книги/аудиокниги, новинки, книги, которые участвуют в акции и так далее. На этой странице вы можете найти и приобрести книги.

## Поиск



На этой странице вы можете найти нужную книгу по ключевым словам, например, имя автора, слова из названия книг, название издательства и так далее. Также вам доступны фильтры: книга/аудиокнига, автор, серии и так далее. После ввода ключевых слов вы можете выбрать книгу в результатах поиска, просмотреть дополнительную информацию о книге и, если требуется, приобрести книгу.

## Профиль



Страница настройки приложения и аккаунта. Также на этой странице вы можете управлять своим счетом.

## Запуск и остановка приложения

Запуск и остановка приложения выполняется обычным способом, принятым для платформы Android. Конкретный способ действий может отличаться в зависимости от модели мобильного устройства. Подробнее см. в Руководстве пользователя для мобильного устройства.

# Работа с аккаунтом MyBook

## Регистрация аккаунта MyBook

Для создания аккаунта MyBook в приложении:

1. Из главного меню приложения, которое расположено в нижней части экрана, перейдите в раздел “Профиль”.
2. На открывшемся экране нажмите “Вход или регистрация”.
3. В открывшемся окне выберите “Зарегистрироваться”.
4. Далее введите ваш действующий электронный адрес и придумайте пароль.
5. Подтвердите регистрацию, нажав кнопку “Зарегистрироваться”.
6. Система создаст аккаунт и на экране появится уведомление об успешной регистрации.

## Авторизация в приложении

Для входа с логином и паролем:

1. Из главного меню приложения, которое расположено в нижней части экрана, перейдите в раздел “Профиль”.
2. На открывшемся экране нажмите “Вход или регистрация”.
3. В открывшемся окне введите ваши логин и пароль.
4. Нажмите “Войти в MyBook”. Также в этом окне можно выполнить вход через кнопки социальных сетей, если вы привязали их к своей учетной записи MyBook ранее.
5. После успешной авторизации в разделе “Профиль” Вы увидите логин вашего аккаунта.

## Изменение адреса электронной почты

Если при регистрации вы допустили опечатку в почте или сохраненный в настройках адрес почты больше не действителен, вы можете изменить почту в вашем аккаунте ЛитРес.

Чтобы изменить почту:

1. Перейдите в раздел “Профиль” приложения.
2. Нажмите на кнопку “Настройки” в правом верхнем углу окна.
3. В настройках профиля нажмите на свое имя или фото.
4. На открывшемся экране нажмите на содержимое строки “Электронная почта”.
5. Внесите необходимые изменения и нажмите “Изменить”.

Адрес эл. почты будет обновлен и на экране появится уведомление об этом.

## Восстановление пароля аккаунта

Для восстановления или сброса пароля в MyBook:

1. Перейдите в раздел “Профиль” приложения.
2. На открывшемся экране нажмите “Вход или регистрация”.
3. Кликните на “Забыл пароль”.

4. Введите e-mail или номер телефона, с которым вы регистрировались, и нажмите "Отправить".

При восстановлении через e-mail вам будет отправлено сообщение с дальнейшими инструкциями. Выполните все действия, и доступ к учетной записи восстановится. После этого придумайте новый пароль.

При восстановлении через телефон на ваш номер придет SMS с кодом, который нужно ввести в форму на сайте. После этого придумайте новый пароль.

## Удаление аккаунта

Напишите письмо в техническую поддержку [support@mybook.ru](mailto:support@mybook.ru) и укажите:

- ваш логин в MyBook (адрес электронной почты или номер телефона);
- причину удаления.

Обратите внимание, что после удаления учетной записи вы не сможете восстановить доступ или вновь зарегистрироваться на сайте и в приложении MyBook под той же почтой или номером.

## Использование подписки

Подписка — это простой способ читать больше, практически без ограничений.

Примером может служить абонентская плата за интернет или мобильную связь. Вам больше не нужно задумываться о покупке книг по одной, вы получаете доступ ко всему каталогу книг, это десятки тысяч изданий всех жанров литературы, включая нехудожественную. Мы не ограничиваем вас в количестве книг. Подписка позволит вам читать и слушать тысячи электронных книг на любом из ваших устройств: компьютере, телефоне и планшете. Вы платите не за конкретные книги, а за доступ сразу ко всем книгам, входящим в подписку.

Подписка открывает доступ к каталогу по одному из двух тарифов: стандарт или премиум. Однако в нашем каталоге есть и бесплатные книги.

После окончания пробного/оплаченного периода подписки книги остаются в вашей учетной записи, но доступ к ним приостанавливается. То есть, вы не сможете читать книги и выделенные вами цитаты. Однако вы сможете:

- просматривать состав "Моих книг";
- добавлять в список новые или удалять ненужные книги;
- просматривать цитаты книг, оставленные пользователями;
- переводить книги в статус "Прочитанных".

После продления подписки вы вновь сможете читать добавленные книги. Бесплатные книги доступны всегда, независимо от наличия подписки.

**Внимание!** При покупке подписки для себя по умолчанию включается автоматическое продление подписки. Автопродление позволяет читать непрерывно, не думать о сроке окончания подписки и необходимости произвести оплату вновь. Система будет снимать средства с указанной карты или счета по истечении выбранного периода подписки.

Обратите внимание, автопродление не активируется, если вы покупали подарочный сертификат, активировали подписку с помощью подарочного кода или приобрели подписку с помощью SMS на срок 3 или 12 месяцев.

Отключить продление можно в любой момент в настройках личного кабинета или в магазинах мобильных приложений (если вы купили подписку в приложении). Прочитайте инструкцию, как отключить автоматическое продление подписки.

## Подписка “Стандарт” и “Премиум”

Каждая книга имеет свою стоимость, установленную правообладателем (издательством или автором). В зависимости от цены электронной книги мы размещаем издание в той или иной подписке или предлагаем ее для чтения бесплатно. Обычно новая книга стоит дорого, поэтому мы обязаны ставить каждую новинку в премиум-подписку. Но со временем цена может снизиться.

### Стандартная подписка

Классика и проверенные временем бестселлеры. В подписку не входят свежие поступления и бизнес-книги. Стандартная подписка предназначена для тех, кто предпочитает читать максимум за меньшие деньги. Более 70 000 книг дают гигантские возможности выбора. Эта подписка подойдет людям, которые планируют запоем перечитать классику и хиты прошлых лет, но в чей список не попадают книги по бизнесу и новинки любых жанров за последние месяцы.

### Премиум-подписка

Доступ ко всем книгам каталога, включая аудиокниги, новинки, бизнес-литературу и книги о саморазвитии ведущих издательств. Премиум-подписка также включает в себя все книги стандартной подписки и пополняется ежедневно. Выбирайте премиум, если хотите получать самое лучшее как можно раньше (детективы, любовные романы, книги по психологии – что угодно) или следите за новинками деловой литературы.

## Переход с подписки “Стандарт” на “Премиум”

Для перехода на расширенный премиум с доступом к аудиокнигам:

1. Зайдите на страницу приложения MyBook в Google Play.
2. Нажмите кнопку "Отключить подписку".
3. Откройте приложение “MyBook” > “Профиль” > “Настройки” > “Купить премиум” и оплатите.

Вы также можете активировать премиум-подписку с карточки книги или аудиокниги. Для этого выберите любую книгу с золотым пером, которую планируете читать или слушать. Нажмите на кнопку "Читать по подписке" или "Подписаться и слушать", выберете срок подписки "1 месяц" или "12 месяцев" и оплатите.

## Активация льготной подписки

Льготная подписка - это дополнительный срок действия подписки, который активируется в случае недостатка средств на вашей карте. Он начинается автоматически на следующий день после окончания предыдущей подписки и неудачного списания.

Мы предоставляем вам от 7 до 16 дней (в зависимости от выбранного способа оплаты) на непрерывное чтение и пополнение счета платежного средства. Например, у вас должно быть регулярное списание 23 декабря. При этом у вас на карте закончились средства. Подписка закончится, но доступ к чтению сохранится до 30 декабря или 8 января. За это время вам нужно успеть пополнить баланс карты. Мы попытаемся списать средства повторно на протяжении от 7 до 16 дней. Если ошибка списания будет повторяться несколько раз, доступ к подписке закроется. Если удастся списать средства, то прошедший льготный период (до 16 дней) будет включен в текущий срок подписки. Дальнейшие продления будут происходить как обычно – 23 числа.

Если на вашей карте достаточно средств, срок действия карты в порядке, вы не отменили подписку самостоятельно, а доступа нет – пожалуйста, обратитесь в техподдержку по адресу [support@mybook.ru](mailto:support@mybook.ru).

Читайте и слушайте первые 14 дней бесплатно. Пробный период подписки доступен, если вы ранее не активировали промо-предложение и не покупали подписку. Получить доступ можно несколькими способами.

### В мобильном приложении – при установке

1. Скачайте MyBook, посмотрите приветственные слайды.
2. Нажмите на кнопку "14 дней бесплатно".
3. Подтвердите оформление пробного периода подписки с помощью Google Play.

### В мобильном приложении – в карточке любой книги

1. Выберите любую книгу, которую планируете читать или слушать.
2. Нажмите на кнопку "Читать по подписке" или "Подписаться и слушать".
3. В новом окне нажмите кнопку "14 дней бесплатно", "1 месяц", "12 месяцев".
4. Подтвердите оформление пробного периода подписки с помощью Google Play.

Таким образом будет оформлена стандартная либо премиум-подписка – в зависимости от того, к какой подписке относится выбранная книга.

Мы рекомендуем премиум, поскольку так вы получаете полный доступ к каталогу на две недели. Выбирайте книги с золотым пером.

### В мобильном приложении – через Настройки

1. Зайдите в приложение MyBook > "Профиль" > "Настройки" > "Купить стандарт" или "Купить премиум".
2. В новом окне нажмите кнопку "14 дней бесплатно", "1 месяц", "12 месяцев".
3. Подтвердите оформление пробного периода подписки с помощью Google Play.

После оформления зарегистрируйтесь, чтобы не потерять подписку при переходе на другое устройство или сайт mybook.ru. Тогда подписка будет привязана к вашему профилю.

**Внимание!** Через две недели с вас автоматически будет списана сумма за следующий месяц подписки. Если вы не хотите, чтобы произошло платное автопродление, отмените подписку заранее – не позднее, чем за 24 часа до окончания пробного периода.



## Отключение автоматического продления подписки

Обратите внимание, что при удалении приложения действие подписки не прекращается автоматически. Чтобы прекратить подписку, вы должны ее отменить. Если вы удалите приложение, но не отмените подписку, с вас по-прежнему будет взиматься плата.

Если при оплате вы выбрали пункт Google Play, следуйте инструкции:

1. Откройте Play Маркет на своем устройстве.
2. Нажмите на значок меню.
3. Кликните на пункт меню Аккаунт → Подписки.
4. Выберите подписку от MyBook.
5. Нажмите Отмена.

## Чтение книг без оплаты

В нашем каталоге более 35 000 бесплатных произведений. Определить бесплатную книгу можно по значку на обложке – зеленой ленточке. Для чтения этих книг на сайте не требуется оплаченная подписка, однако вы должны быть зарегистрированы и авторизованы. Для чтения бесплатных книг в мобильном приложении регистрация не нужна. Большинство бесплатных книг – из числа классики, но есть и современные произведения.

Также у каждой книги и аудиокниги на сайте [mybook.ru](http://mybook.ru) есть бесплатный ознакомительный фрагмент. По отрывку вы сможете определить, интересна ли вам книга и какую подписку необходимо приобрести.

## Возврат оплаты подписки

Деньги за купленную подписку не возвращаются. Всем нашим читателям перед покупкой подписки бесплатно предоставлена возможность:

- Ознакомиться со списком книг в нашей библиотеке.
- Прочитать фрагменты любых книг и оценить читалку на сайте.
- Узнать, к какой подписке относится та или иная книга.
- Оценить удобство мобильного приложения.

Поэтому мы не производим возврат денежных средств по данной причине.

## Работа с книгами

### Просмотр и прослушивание книг без доступа в интернет

Чтобы читать книгу без доступа к сети, вам нужно хотя бы один раз открыть книгу в читалке в момент, когда у вас есть интернет. При открытии книга загрузится в память устройства, и вы сможете читать ее офлайн всегда.

У вас также есть возможность загружать книги в память устройства, не открывая их в читалке:

1. Когда у вас есть доступ в интернет, войдите в карточку книги, которую хотите загрузить.

2. Нажмите на значок "+" справа от кнопки "Читать", так вы добавите книгу в личную библиотеку.
3. Вместо значка "+" появится значок трех точек, который нужно нажать.
4. Выберите "Скачать книгу на устройство" и дождитесь полной загрузки.
5. В дальнейшем вы можете читать книгу без доступа к интернету.

Чтобы слушать книгу без интернета:

1. Нажмите на значок "+" справа от кнопки "Слушать", так вы добавите книгу в личную библиотеку.
2. Вместо значка "+" появится значок трех точек, который нужно нажать.
3. Выберите "Добавить книгу на полку" и дождитесь полной загрузки.
4. Нажмите на значок трех точек справа от кнопки "Слушать".
5. Выберите "Скачать книгу на устройство" и дождитесь полной загрузки.
6. В дальнейшем прослушивать книгу можно без доступа к интернету.

**Внимание!** Аудиокниги автоматически не загружаются в память устройства при обычном прослушивании. Вам необходимо обязательно нажать кнопку "Скачать книгу на устройство", чтобы слушать книги без интернета. Средний объем аудиокниг составляет 500 мб, поэтому крайне рекомендуем вам использовать безлимитный интернет при загрузке аудиокниг.

Все загруженные книги вы можете найти в разделе "Мои книги" – "Доступны оффлайн". Также любая загруженная книга или аудиокнига в карточке книги отмечается значком "Доступна офлайн" сверху от названия книги.

## Настройка вида текста книги при чтении

Вы можете изменить шрифт, межстрочный интервал, фон и яркость экрана в читалке.

1. Нажмите на центр страницы в читалке. Вы увидите меню.
2. Нажмите на значок шестеренки.
3. Появится окно с настройками, где вы сможете выбрать нужные вам шрифт, размер текста, фон, поля, межстрочный интервал и яркость экрана.

Если яркость увеличивается недостаточно сильно, попробуйте воспользоваться системными настройками вашего телефона или планшета.

## Перенос книг на компьютер

Вы не можете скачать файл на компьютер или мобильное устройство. Но вы можете читать онлайн на сайте и в приложении для iOS и Android даже без доступа к интернету. При сохранении выбранных книг файлы скачиваются в память приложения MyBook и остаются на устройстве для чтения офлайн. Передать эти книги другому человеку или программе технически невозможно.

## Решение типовых проблем

### Проблемы с доступом к книгам после переустановки приложения

Чтобы вернуть книги:

1. Войдите под логином и паролем, под которыми вы сохраняли нужные книги.
2. Если вы уже вошли в учетную запись, убедитесь, что это именно та запись, которой вы обычно пользуетесь.

**Внимание!** После переустановки приложения и входа в учетную запись книги появляются не сразу. Чтобы приложение синхронизировалось с учетной записью, требуется некоторое время, но не более нескольких минут.

Если вы никогда не были зарегистрированы в MyBook и читали/сохраняли книги без авторизации, то восстановить состав списка "Мои книги", к сожалению, будет невозможно.

## Проблемы с доступом к книгам по премиум-подписке

Вы покупали подписку по старому тарифу, когда в MyBook еще не было аудиокниг. С декабря 2018 года изменились условия: мы добавили в премиум-подписку 10 000 аудиокниг и поменяли цену. Теперь месяц премиум-подписки стоит 549 рублей вместо 379 рублей. Если вы хотите получить доступ к аудио, вам нужно доплатить или переоформить подписку. В зависимости от того, сколько дней подписки у вас осталось сейчас, будет предложена индивидуальная цена, которую нужно доплатить. Она указана на странице оплаты премиум-подписки.

Убедитесь, что вошли в MyBook под своим аккаунтом, прежде чем оплачивать.

## Общие проблемы с доступом к книгам по оплаченной подписке

Если вы оплатили подписку, но не можете читать или слушать книги, вероятно, вы зашли с другого аккаунта без подписки – через соцсеть, другую почту или номер телефона. Авторизуйтесь в MyBook под аккаунтом, на который вы оформляли подписку.

Если вы не помните свой аккаунт:

1. Авторизуйтесь под всеми возможными учетными записями, которые вспомните: через почту, мобильный телефон или соцсеть. На одной из них может оказаться ваша подписка. Возможно, при оплате вы случайно создали новый аккаунт.
2. Выйдите из текущего аккаунта и проверьте, не станут ли доступны книги (Настройки → Выйти). Возможен вариант, что вы купили подписку в приложении без регистрации, вне аккаунта. В таком случае подписка активна, когда вы не авторизованы. Советуем пройти регистрацию и объединить купленную подписку с новой учетной записью, чтобы больше не терять.
3. Обратитесь в службу поддержки в приложении. Зайдите в Профиль → Настройки → Написать в поддержку. Опишите проблему, укажите возможные аккаунты, напишите номер квитанции, которая подтверждает оплату. Квитанция должна была прийти на вашу почту, зарегистрированную в App Store, Google Play или на сайте mybook.ru. Проверьте папки Спам или Нежелательная почта, если не найдете письмо.

При необходимости мы можем объединить несколько ваших учетных записей в одну без потери подписки и статистики чтения. Сообщите нам о своем желании.

## Несанкционированное удаление книги из каталога

Все книги в библиотеке MyBook размещены легально. За каждым изданием стоит официально оформленный договор с автором, издательством или другим правообладателем произведения. У каждого договора есть свой срок действия.

Некоторые книги будут доступны в течение нескольких лет, а какие-то исчезнут из каталога уже завтра, потому что так решили правообладатели. Мы стараемся своевременно продлять сотрудничество, если это возможно.

Если книга пропала из каталога, значит, доступ приостановлен правообладателем.

Тем не менее, вы сможете дочитать книгу в течение 30 дней, если уже добавили ее в "Мои книги". Книгу можно найти в разделе "Успейте прочитать", он находится в меню "Мои книги". Через месяц книга исчезнет из списка ваших книг и библиотеки MyBook.

Уведомление о скором исчезновении книги можно увидеть на обложке книги.

Как только правообладатель продлит договор, книга снова станет доступна для чтения.

В случае, если книга не появляется долгое время, пожалуйста, сообщите нам по адресу техподдержки. Гарантировать возвращение всех книг, мы, к сожалению, не можем.

## Оплата покупок за пределами РФ

Платеж может быть заблокирован системой мониторинга PayOnline System Anti Fraud при оплате из ряда стран, которые считаются неблагонадежными:

Албания, Ангола, Боливия, Венесуэла, Индонезия, Ирак, Иран, Китай, Колумбия, Корея, Республика Кувейт, Либерия, Ливан, Марокко, Непал, Пакистан, Палестина, Руанда, Румыния, Сенегал, Сомали, Таиланд, Тайвань, Танзания, Уганда, Уругвай, Эквадор, Эфиопия, Ямайка, Босния, Герцеговина, Куба.

В случае, если вы находитесь в стране из этого списка и ваша транзакция была отклонена, мы можем помочь вам купить подписку. Для проведения платежа через техподдержку пришлите нам, пожалуйста, скан первой страницы паспорта и банковской карты – с обеих сторон. При этом:

- сканы должны быть четкими, разборчивыми и читаемыми, края карты не должны быть обрезанными;
- код CVV2/CVC2 можно закрыть;
- на скане карты с лицевой стороны обязательно должны быть читаемы первые 6 и последние 4 цифры номера карты и срок ее действия;
- на скане карты с лицевой стороны обязательно должно быть читаемо имя держателя карты;
- на скане карты на оборотной стороне должна присутствовать подпись держателя карты.

## Проблемы с оплатой покупок

Проблема с оплатой может появиться по одной из следующих причин:

1. После списания суммы покупки на вашем счете останется слишком маленькая сумма. Размер минимального остатка для оператора "Билайн" – не менее 50 рублей. Для "Мегафон", МТС или "Теле2" – не менее 10 рублей.

2. Вы являетесь пользователем корпоративного тарифа и оплата с номера телефона недоступна вам как услуга.
3. Оплата с номера телефона не подключена как услуга.

Кроме того, если ваш оператор "Билайн", проблема может быть связана с тем, что:

- вы пользуетесь тарифом "Простая логика";
- у вас включены услуги "Безумные дни", "Безлимит" внутри сети;
- вы пользуетесь тарифом с постоплатной системой расчетов.

Для корректировки услуг обратиться в службу поддержки оператора.

Если ваш оператор "МегаФон", нужно принять во внимание, что:

- услугой не могут воспользоваться абоненты с кредитной системой расчетов, а также при финансовой блокировке номера;
- вы не можете купить подписку за счет денежных средств, зачисленных на Лицевой счет в виде скидок на услуги связи оператора, средств полученных в рамках услуги "Мобильный перевод", а также за счет авансового платежа, внесенного вами при заключении договора об оказании услуг связи.

Для корректировки услуг обратиться в службу поддержки оператора.

Если ваш оператор МТС, проблема может быть связана с тем, что:

- вы превысили допустимое количество платежей (оплата каких-либо покупок со счета МТС возможна не более пяти раз в сутки);
- на вашем лицевом счете действует запрет на использование мобильной коммерции;
- вы пользуетесь постоплатным методом расчетов или у вас включены услуги "На полном доверии", "Кредит";
- вы пользуетесь тарифами "Супер Ноль", "Супер МТС", "Супер МТС\_2011" или "Супер МТС 2012".
- для оплаты невозможно использовать кредитные или бонусные средства, а также средства, начисленные по рекламным акциям, скидкам на услуги связи, предоставленным при заключении договора/покупке комплекта и т.п.

Для корректировки услуг обратиться в службу поддержки оператора.

Если ваш оператор "Теле2", проблема может быть связана с тем, что:

- вы превысили допустимое количество платежей (оплата каких-либо покупок со счета "Теле2" возможна не более пяти раз в сутки);
- для платежей не могут использоваться кредитные и бонусные средства, поступившие в рамках услуги "Обещанный платеж", начисленные по рекламным акциям, скидки на услуги связи, предоставленные Tele2, скидки на первоначальный объем услуг при заключении договора/покупке комплекта;
- для абонентов Санкт-Петербурга и Ленинградской области, Краснодарского края и Республики Адыгея, Нижегородской и Брянской областей сервис "Tele2 кошелек" доступен по истечении 60 дней с момента активации SIM-карты в сети Tele2.

Для выяснения точной причины и изменения набора услуг обратитесь к оператору.

## Проблемы с оплатой покупок после удаления приложения

При удалении приложения действие подписки не прекращается! К сожалению, мы не можем на это повлиять. Чтобы прекратить пробную или любую другую подписку, вы должны отменить ее в настройках – таковы условия магазинов мобильных приложений. Если вы оплачивали подписку на сайте, то её также необходимо

отменить. Если вы удалите приложение, но не отмените подписку, с вас по-прежнему будет взиматься плата месяц за месяцем.

## Ошибка 3073

Попробуйте сделать так:

1. Удалите книгу из списка загруженных в настройках.
2. Удалите книгу из моих книг.
3. Скачайте книгу заново так, чтобы устройство не гасло в процессе загрузки.

Обычно этого достаточно, чтобы ошибка больше не возникала. Если у вас что-то не получается, либо ошибка не пропадает, то напишите в службу поддержки [support@mybook.ru](mailto:support@mybook.ru).

## Обращение в Службу технической поддержки

Если что-то пошло не так - свяжитесь со Службой поддержки, отправив запрос прямо из приложения. Для этого перейдите в раздел “Профиль” → “Настройки” и нажмите “Написать в поддержку”. Будьте готовы выслать по электронной почте информацию о ваших покупках - названия оплаченных книг и даты их покупки.

## Уведомления о товарных знаках

Google, Android, Google Play – товарные знаки Google, Inc.

iOS – товарные знаки или зарегистрированные в Соединенных Штатах Америки и в других странах товарные знаки Cisco Systems, Inc. и / или ее аффилированных компаний.

Windows, Windows Phone – товарные знаки Microsoft Corporation, зарегистрированные в Соединенных Штатах Америки и в других странах.