

Проблемы с доступом

Доступ к рекламной кампании

Если у вас нет рекламной кампании, пожалуйста, сообщите о возникших сложностях с авторизацией на Яндексе через [другую форму](#).

Я забыл логин [Я забыл пароль](#)

Попробуйте воспользоваться подсказкой на странице восстановления доступа. Под полем Логин или e-mail возникнет предполагаемый вариант вашего логина. Возможно, ..., если вы недавно заходили в свой аккаунт с этого же компьютера.

Если восстановить доступ не получилось, сообщите нам об этом через форму внизу страницы. Обязательно укажите номер вашей рекламной кампании, а также любую другую информацию, которая позволит идентифицировать вас в системе (например, номера оплаченных счетов или выставленных актов).

Перенос кампаний на другой логин

В некоторых случаях мы можем перенести кампании на другой логин, если восстановить доступ к аккаунту не получится. Для этого необходимо составить заявления от всех плательщиков, которые оплачивали рекламные кампании, и прислать или самостоятельно доставить оригиналы заявлений по адресу: 119021, Москва, ул. Льва Толстого, 16, ООО «Яндекс» (Коммерческий отдел).

Заявления составляются в произвольной форме, но должны содержать обязательные данные.

Физические лица [Юридические лица](#)

- ФИО и паспортные данные плательщика;
- номера рекламных кампаний;
- причины переноса;
- новый логин, на который необходимо перенести кампанию (на этом логине не должно быть других рекламных кампаний);
- номера нескольких оплаченных счетов и последних актов.

Заявление должно быть заверено подписью плательщика. При личном визите в офис плательщик должен иметь при себе паспорт. При отправке заявления почтой подпись плательщика должна быть нотариально заверена.

Перед отправкой оригиналов пришлите нам скан-копии заявлений на проверку через форму обратной связи.

Хочу перенести кампании на другой логин


Доступ к интерфейсу Директа

Если у вас не получается зайти на какую-либо страницу интерфейса Директа, напишите нам через форму внизу страницы.

⚠ Внимание. Специалисты отдела клиентского сервиса могут вас проконсультировать только по рекламным кампаниям того логина, с которого вы обращаетесь. Логин можно увидеть в правом верхнем углу экрана. Специалист получит доступ к вашим данным только при обработке обращения.

Доступ к интерфейсу в у.е.

Директ больше не поддерживает работу в условных единицах. Такие аккаунты блокируются. Чтобы продолжить работу с Директом, [создайте](#) новый аккаунт в нужной валюте.

Остаток на счете вы можете посмотреть в [Балансе](#) . Остаток нельзя перенести на новый логин, но можно [вернуть](#).

Доступ к управлению кампаниями с помощью XLS

Если в интерфейсе рекламной кампании вы видите сообщение Доступ к интерфейсу работы с файлами табличных форматов временно приостановлен, попробуйте выполнить следующие действия:

- отключите в браузере режим инкогнито и другие дополнения, блокирующие cookie;
- попробуйте воспользоваться сервисом в другом браузере.

Если рекомендации не помогли, обратитесь к нам.

⚠ Внимание. Специалисты отдела клиентского сервиса могут вас проконсультировать только по рекламным кампаниям того логина, с которого вы обращаетесь. Логин можно

увидеть в правом верхнем углу экрана. Специалист получит доступ к вашим данным только при обработке обращения.

Написать в чат

Позвонить

Написать письмо