

## Как восстановить доступ к аккаунту?

Если вы забыли пароль или не можете войти в аккаунт:

1. Убедитесь в правильности ввода email и пароля которые вы указывали в первый раз.
2. Откройте страницу [Восстановление пароля](#). Нажав на кнопку “Забыли пароль?”
3. Подтвердите, что это ваш аккаунт перейдя по ссылке из письма которое придет вам на указанную почту.(если письмо не пришло проверьте папку спам)
4. Сбросьте пароль.
5. Задайте надежный пароль, который вы ещё не использовали.
6. Если вам все же не удалось войти в свой аккаунт отправьте письмо на почту [center@artek.org](mailto:center@artek.org). В тексте письма опишите проблему, а также укажите ФИО ребенка, email на который был зарегистрирован аккаунт и контактные данные.

## Почему нельзя создать заявку?

1. Полностью заполните ваш профиль.
2. Убедитесь, в отсутствии заявок на текущую смену.
3. Загрузите ваши достижения в разделе достижения.
4. В случае создания заявки от тематического партнера обязательно наличие загруженного достижения как партнерское от тематического партнера.
5. Убедитесь в наличии квоты и открытой подачи заявок у направляющей стороны.

## Не могу загрузить достижения и документы

1. Размер файла не должен превышать 5 мегабайт.
2. Формат файла должен быть: png, jpg, jpeg, bmp или pdf.
3. Попробуйте выйти из аккаунта, почистить куки и кэш вашего браузера и снова авторизоваться.
4. Если вам все же не удалось загрузить документы и достижения. отправьте письмо на почту [center@artek.org](mailto:center@artek.org). В тексте письма опишите проблему, а также укажите ФИО ребенка, email на который был зарегистрирован аккаунт и контактные данные.