

# Не приходит смс с кодом

## Шаг 1

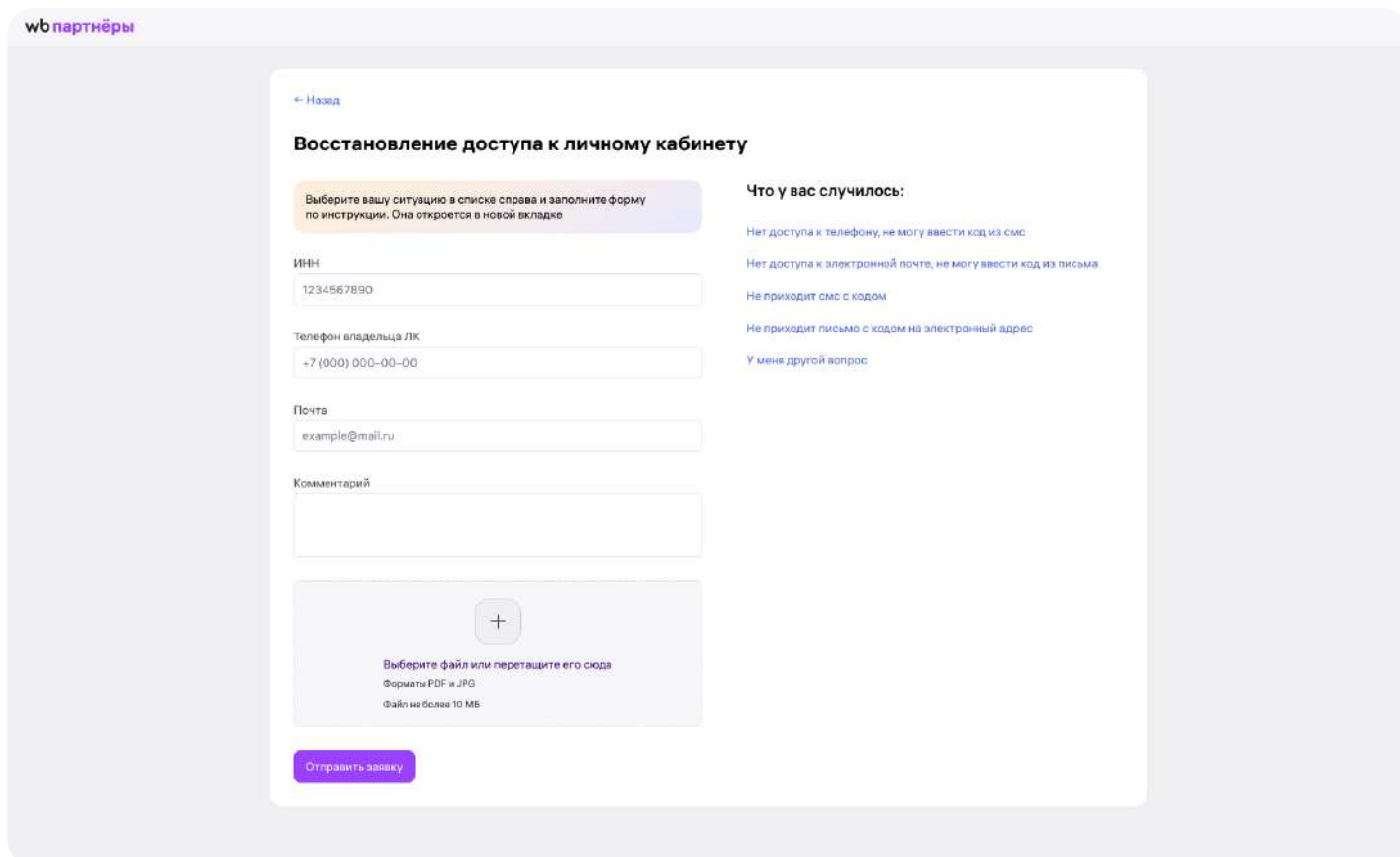
Запросите код повторно. Если он не приходит, проверьте, не попал ли номер Wildberries в чёрный список на вашем телефоне. Удалите его из чёрного списка, если он оказался там.

## Шаг 2

Уточните в службе поддержки своего мобильного оператора, нет ли сбоя связи или ограничений по приёму СМС на вашем номере.

## Шаг 3

Если мобильный оператор не выявил проблем со связью, создайте заявку в службу поддержки Wildberries. На странице входа на WB Партнёры кликните на кнопку меню в правом верхнем углу и выберите пункт «Восстановить доступ», либо перейдите [по ссылке](#).



The screenshot shows a mobile application interface for Wildberries partners. At the top left, there is a logo 'wb партнёры' and a back arrow labeled '← Назад'. The main heading is 'Восстановление доступа к личному кабинету'. Below this, there is a purple box with instructions: 'Выберите вашу ситуацию в списке справа и заполните форму по инструкции. Она откроется в новой вкладке'. The form contains several input fields: 'ИНН' with the value '1234567890', 'Телефон владельца ЛК' with the value '+7 (000) 000-00-00', and 'Почта' with the value 'example@mail.ru'. There is also a 'Комментарий' field. Below the form is a file upload section with a plus icon and text: 'Выберите файл или перетащите его сюда. Форматы PDF и JPG. Файл не более 10 МБ'. At the bottom left, there is a purple button labeled 'Отправить заявку'. On the right side, there is a section titled 'Что у вас случилось:' with a list of radio button options: 'Нет доступа к телефону, не могу ввести код из смс', 'Нет доступа к электронной почте, не могу ввести код из письма', 'Не приходит смс с кодом', 'Не приходит письмо с кодом на электронный адрес', and 'У меня другой вопрос'.

Заполните поля заявки. В поле «email» укажите электронный адрес, на который хотите получить ответ службы поддержки.

Снимите на видео ваш процесс авторизации. Загрузите видео в любое облачное хранилище (например, «Яндекс Диск»)

или «Облако Mail.ru») и приложите ссылку на него в комментарии к заявке. Также в комментарии напишите «Не приходит СМС с кодом» и сообщите:

- номер телефона, по которому пытаетесь войти на WB Партнёры;
- название вашего мобильного оператора;
- поступает ли вам СМС от других отправителей;
- дату и время последнего СМС от Wildberries — если сохранилось.

#### **Шаг 4**

Служба поддержки постарается решить проблему и в течение 3 рабочих дней отправит ответ на электронный адрес, который вы указали в заявке.

Готово!