

---

# Яндекс Браузер для компьютера

## Поддержание жизненного цикла

24.03.2023

# Яндекс

Яндекс Браузер для компьютера. Поддержание жизненного цикла.

Дата подготовки документа: 24.03.2023

Этот документ является составной частью технической документации Яндекса.

© 2008—2023 ООО «ЯНДЕКС». Все права защищены.

## Предупреждение об исключительных правах и конфиденциальной информации

Исключительные права на все результаты интеллектуальной деятельности и приравненные к ним средства индивидуализации юридических лиц, товаров, работ, услуг и предприятий, которым предоставляется правовая охрана (интеллектуальную собственность), используемые при разработке, поддержке и эксплуатации браузера для компьютера, включая, но не ограничиваясь, программы для ЭВМ, базы данных, изображения, тексты, другие произведения, а также изобретения, полезные модели, товарные знаки, знаки обслуживания, коммерческие обозначения и фирменные наименования, принадлежат ООО «ЯНДЕКС» либо его лицензиарам. Использование результатов интеллектуальной деятельности и приравненных к ним средств индивидуализации в целях, не связанных с разработкой, поддержкой и эксплуатацией браузера для компьютера, не допускается без получения предварительного согласия правообладателя. Настоящий документ содержит конфиденциальную информацию ООО «ЯНДЕКС». Использование конфиденциальной информации в целях, не связанных с разработкой, поддержкой и эксплуатацией браузера компьютера, а равно как и разглашение таковой, не допускается. При этом под разглашением понимается любое действие или бездействие, в результате которых конфиденциальная информация в любой возможной форме (устной, письменной, иной форме, в том числе с использованием технических средств) становится известной третьим лицам без согласия обладателя такой информации либо вопреки трудовому или гражданско-правовому договору.

Отношения ООО «ЯНДЕКС» с лицами, привлекаемыми для разработки, поддержки и эксплуатации браузера для компьютера, регулируются законодательством Российской Федерации и заключаемыми в соответствии с ним трудовыми и/или гражданско-правовыми договорами (соглашениями). Нарушение требований об охране результатов интеллектуальной деятельности и приравненных к ним средств индивидуализации, а равно как и конфиденциальной информации, влечет за собой дисциплинарную, гражданско-правовую, административную или уголовную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## Контактная информация

ООО «ЯНДЕКС»

<https://www.yandex.ru>

Тел.: +7 495 739 7000

Email: [pr@yandex-team.ru](mailto:pr@yandex-team.ru)

Главный офис: 119021, Россия, г. Москва, ул. Льва Толстого, д. 16

---

**Оглавление**

Введение.....	4
Версии Яндекс Браузера.....	4
Яндекс Браузер для личного использования .....	4
Яндекс Браузер для организаций (полный функционал) .....	4
Яндекс Браузер для организаций (бесплатный функционал).....	4
Процессы жизненного цикла Яндекс Браузера.....	4
Этапы жизненного цикла Яндекс Браузера.....	4
Архитектура и компоненты приложения .....	5
Требования к аппаратному и программному обеспечению .....	5
Управление конфигурацией.....	6
Требования к персоналу .....	6
Обновление ПО.....	7
Совершенствование ПО.....	7
Сопровождение браузера .....	7
Устранение неисправностей.....	7
Неисправности, устраняемые на стороне сервиса .....	8
Неисправности, устраняемые без участия специалистов службы поддержки.....	8
Служба поддержки.....	26

## Введение

В данном документе описаны процессы, обеспечивающие корректную и бесперебойную работу Яндекс Браузера для компьютера на протяжении всего жизненного цикла. Описывается процесс сопровождения браузера от установки и первичной настройки до совершенствования и модификации. Определены требования к сотрудникам техподдержки и описаны каналы обратной связи.

## Версии Яндекс Браузера

Яндекс Браузер позволяет общаться с Голосовым помощником Алисой, фильтрует рекламу, защищает личные данные, пароли и карты. Браузером можно пользоваться на компьютере и мобильных устройствах с Android и iOS. Организациям удобнее пользоваться специальными версиями Браузера.

Процессы жизненного цикла в Браузере для личного использования и Браузерах для организаций организованы в большинстве случаев аналогично.

### Яндекс Браузер для личного использования

Описание функциональных характеристик [Яндекс Браузера для личного использования](#).

Информация [о стоимости программного обеспечения](#).

### Яндекс Браузер для организаций (полный функционал)

Описание функциональных характеристик [Яндекс Браузера для организаций \(полный функционал\)](#).

Информация [о стоимости программного обеспечения](#).

### Яндекс Браузер для организаций (бесплатный функционал)

Описание функциональных характеристик [Яндекс Браузера для организаций \(бесплатный функционал\)](#).

Информация [о стоимости программного обеспечения](#).

## Процессы жизненного цикла Яндекс Браузера

### Этапы жизненного цикла Яндекс Браузера

Жизненный цикл Яндекс Браузера строится с использованием гибкой методологии разработки (agile-методы). Он представляет собой последовательность циклов, каждый из которых включает следующие этапы:

1. **Выработка требований к ПО.** Осуществляется менеджерами продукта на основе опросов пользователей, а также изучения конкурентов. Изучаются запросы целевой аудитории, формируются возможные пользовательские сценарии, разрабатывается перечень мер по улучшению качества ПО и удобства его использования.
2. **Анализ.** На данном этапе производится анализ способов и возможностей реализации в Яндекс Браузере пользовательских сценариев, оценивается полезность планируемых функциональных возможностей, стоимость их разработки, влияние на архитектуру приложения, возможные риски, необходимость локализации. Результаты анализа оформляются в техническое задание, реализуемое на следующих этапах.
3. **Проектирование.** При проектировании ПО учитывается план функциональных возможностей, которые требуется реализовать в течение текущего цикла разработки. Каждая функциональная

возможность проектируется отдельно, при этом отдельное внимание уделяется ее взаимодействию с другими функциями и ядром браузера.

4. **Кодирование.** На этапе кодирования функциональные возможности, описанные в техническом задании, реализуется в виде программного кода с учетом всех особенностей, выявленных на этапе проектирования. Одновременно разрабатывается пользовательская документация, подробно и понятно описывающая эксплуатацию ПО, его настройку, устранение типичных неисправностей и частые вопросы, возникающие у пользователей в процессе эксплуатации.
5. **Тестирование.** Тестирование продукта проводится как в ручном, так и в автоматизированном режиме и включает в себя тестирование функций (способность ПО решать задачи, нужные пользователям), производительности (скорость и стабильность работы ПО под нагрузкой, надежность, масштабируемость), безопасности (устойчивости к хакерским атакам и безопасное хранение данных пользователей), локализации (перевод интерфейса на другие языки и формирование перечня функциональных возможностей для различных стран), совместимости с другими программами, а также юзабилити-тестирование (удобство использования ПО).
6. **Эксплуатация.** Установка, первичная настройка и эксплуатация браузера осуществляется простым, интуитивно понятным способом и не требует специальных знаний или участия сотрудников поддержки. Обновление и модернизация браузера выполняются через интернет в фоновом режиме. Осуществляется техническая поддержка пользователей, подразумевающая устранение неисправностей и помощь пользователю в настройке и эксплуатации ПО. Взаимодействие сотрудников поддержки с пользователями и другие формы обратной связи формируют пул запросов на модификацию программного обеспечения в следующем цикле разработки.

## Архитектура и компоненты приложения

Браузер состоит из нескольких независимых компонентов (или блоков). Между собой компоненты взаимодействуют посредством специальных интерфейсов. Укрупненно можно выделить следующие блоки:

- **Интерфейс пользователя.** Обеспечивает стандартный набор функций (ввод информации, визуализация процесса загрузки данных, панели инструментов и настроек).
- **Движок браузера.** Отвечает за высокоуровневые действия браузера: начало загрузки страниц, их обновление, переходы вперед/назад, работа с закладками, историей и настройками.
- **Графический движок браузера.** Отображает на экране содержимое запрашиваемого ресурса. Анализирует полученный HTML или XML, при этом учитывает влияние CSS и Javascript, а так же других объектов, расположенных на веб странице (например, изображений или видео).
- **Сетевой компонент.** Предоставляет функциональные возможности для получения и обработки URL-адресов, используя общие протоколы Интернет HTTP и FTP. Управляет всеми аспектами связи через Интернет и безопасности.
- **Javascript движок.** Отвечает за выполнение кода Javascript. Результаты выполнения передается графическому движку для отображения содержимого документа.
- **XML парсер.** Используется для разбора XML-документов.
- **Сохранение данных.** Отвечает за сохранение данных пользователя, такие как закладки, настройки или пароли.

## Требования к аппаратному и программному обеспечению

### Windows

**Примечание.** Поддержка операционных систем Microsoft Windows XP и Vista прекращена с апреля 2017 года.

Версия ОС	Windows 11, Windows 10
Процессор	Intel Pentium 4 (и выше)
Оперативная память	Минимум 512 МБ
Свободное место на диске	Минимум 600 МБ

### macOS

Версия ОС	macOS 10.13 (и выше)
Процессор	Intel, Apple M1 (на архитектуре ARM)
Оперативная память	Минимум 512 МБ
Свободное место на диске	Минимум 600 МБ

### Linux

Версия ОС	64-bit Ubuntu 14.04 (и выше), Debian 8 (и выше), openSUSE 13.3 (и выше) или Fedora Linux 24 (и выше)
Процессор	Intel Pentium 4 (и выше)
Оперативная память	Минимум 512 МБ
Свободное место на диске	Минимум 600 МБ

## Управление конфигурацией

**Яндекс Браузер для личного использования** выпускается в типовой конфигурации, не предполагающей модификаций. Индивидуальная настройка интерфейса под запросы конкретного пользователя проводится им самостоятельно по простым и понятным алгоритмам.

**Яндекс Браузер для организаций** настраивается администратором в соответствии с потребностями организации через механизм групповых политик, регулирующих большинство параметров безопасности Браузера, а также большинство пользовательских настроек.

## Требования к персоналу

Для эксплуатации браузера не требуется специальных знаний. Достаточно работать с компьютером на уровне пользователя.

Чтобы обеспечивать поддержку Яндекс Браузера, необходим специалист, обладающий умениями и навыками в следующих областях:

1. Эксплуатация операционных систем Windows, macOS или Linux.

2. Знание классических алгоритмов и структур данных.
3. Знание языка C++, STL, многопоточного программирования.
4. Опыт разработки десктопных приложений под Windows, Mac или Linux.
5. Хорошее понимание устройства сетей, опыт сетевого программирования.
6. Использования распределенных систем контроля версий.
7. Поиск решения проблемы в Справке, размещенной по адресам <https://yandex.ru/support/browser/index.html> и <https://yandex.ru/support/browser-beta/index.html>.
8. Общение со службой поддержки Яндекс Браузера.

Для своевременного приобретения или развития ресурсов и навыков, необходимых для технического персонала, необходимо пересматривать и уточнять требования к специалистам службы поддержки.

## Обновление ПО

Браузер регулярно модернизируется, оптимизируется использование ресурсов, усиливается безопасность данных, добавляется функционал и обновляется интерфейс. Это влечет за собой регулярное обновление программного обеспечения, которое выполняется через интернет в фоновом режиме и не требует дополнительных действий от пользователя. Операционная система устройства автоматически определяет, что у приложения появилось обновление, и предлагает установить его.

## Совершенствование ПО

Взаимодействие сотрудников поддержки с пользователями, регулярные опросы пользователей, другие формы обратной связи, а также анализ конкурентов и другие формы обратной связи формируют пул запросов на модификацию программного обеспечения. После анализа возможностей реализации в Яндекс Браузере пользовательских сценариев, полезности планируемых функциональных возможностей, стоимости их разработки, влияния на архитектуру приложения и возможных рисков технические задания передаются на этап проектирования в конкретный цикл agile-разработки.

Модернизация программного обеспечения может быть:

- **Плановой.** Выполняется по графику, включает доработки пользовательских функций, исправление некритичных ошибок и модернизацию по пожеланиям пользователей.
- **Внеплановой («Хотфикс»).** Выполняется при накопленном объеме ошибок «высокой» и «средней» критичности, воздействует непосредственно на разделы ПО, в которых были обнаружены ошибки. Как правило, не включает в себя плановые доработки.

## Сопровождение браузера

Сопровождение Яндекс Браузера на всех этапах его жизненного цикла включает:

- техническую поддержку пользователей;
- устранение неисправностей;
- плановую и внеплановую модернизацию ПО.

Описанные ниже мероприятия обеспечивают отсутствие критических сбоев и корректное функционирование ПО, его модернизацию и адаптацию к потребностям пользователя.

## Устранение неисправностей

Неисправности браузера могут быть устранены несколькими способами:

- Индивидуальная настройка браузера пользователем по инструкции для описанных ниже случаев.

- Массовое или локальное обновление программного обеспечения через интернет без участия специалиста техподдержки.
- Разовая работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя, с последующим включением доработок в плановое обновление программного обеспечения.

## **Неисправности, устраняемые на стороне сервиса**

Основное устранение неисправностей в браузере производится на этапе тестирования. После завершения фазы разработки новой функциональности, начинается фаза стабилизации, когда тестировщики проверяют работу функциональности в различных условиях, а разработчики занимаются исправлением обнаруженных неисправностей.

Тестирование продукта проводится как в ручном, так и в автоматизированном режиме. Оно включает тестирование функциональности (способность ПО решать задачи, нужные пользователям), производительности (скорость и стабильность работы ПО под нагрузкой, надежность, масштабируемость), безопасности (устойчивости к хакерским атакам и безопасное хранение данных пользователей) в различных программных и аппаратных окружениях. Неисправности по каждому из этих пунктов или несоответствие параметров работы заданным метрикам приводят к заведению в специальной базе знаний дефектов, которые должны быть устранены до ввода данной функциональности в эксплуатацию.

Новые функциональности браузера становятся доступными пользователю в рамках релизного цикла, при этом обновление ПО публикуется в магазине приложений только в случае отсутствия критичных дефектов. Допускается незначительное количество малозначимых для пользователя дефектов, которые устраняются в рамках следующих релизов. Готовность обновления к выпуску определяется в рамках процесса менеджмента качества.

В ходе эксплуатации информация об обнаруженных неисправностях собирается из следующих источников:

- запросы специалистов службы поддержки об обнаруженных неисправностях;
- автоматически формируемые отчеты по эксплуатации браузера (с разрешения пользователя браузер автоматически посылает отчеты о сбоях и статистику использования в Яндекс).

Обнаруженные неисправности устраняются либо в рамках релизного цикла, либо, при достижении определенного уровня критичности, с максимальной срочностью. Пользователи получают доступ к исправлению в рамках массового обновления вне релизного цикла («хотфикс»), которое воздействует непосредственно на разделы ПО, в которых были обнаружены ошибки.

## **Неисправности, устраняемые без участия специалистов службы поддержки**

Некоторые проблемы, возникающие в приложении, появляются по причине некорректных настроек браузера. Такие проблемы пользователь может решить самостоятельно по инструкциям, представленным ниже.

### **Не запускается браузер**

Если Яндекс Браузер не запускается или вы видите ошибку "Не удалось запустить приложение, поскольку его параллельная конфигурация неправильна", попробуйте установить последнюю версию поверх текущей. Скачайте установочный файл со страницы [browser.yandex.ru](http://browser.yandex.ru).

Если это не помогло, сообщите о проблеме в службу поддержки через [форму обратной связи](#).

Опишите поэтапно:

- что происходит при попытке открыть Яндекс Браузер (например, появляются сообщения об ошибке или окно браузера открывается некорректно);
- что предшествовало появлению проблемы (например, обновление браузера или системы, установка программ или расширений);
- как давно не открывается Яндекс Браузер.


По возможности приложите скриншот ошибки.




## Браузер работает медленно

Попробуйте на время отключить все расширения и голосовую активацию Алисы, а также удалите кеш, историю и файлы cookie.


### Отключить расширение

1. Отключите на время все расширения:  → **Дополнения**.
2. Перезапустите Браузер: закройте его сочетанием клавиш Ctrl + Shift + Q (в Windows и Linux) или ⌘ + Q (в macOS), затем снова откройте.
3. Очистите кеш.
4. Если проблема исчезла, методом перебора найдите расширение, которое ее вызвало. Каждый раз перезапускайте браузер.
5. Отключите расширение. Вы можете также написать его разработчикам о проблеме.


### Отключить голосовую активацию Алисы

1. Нажмите  → **Настройки**.
2. Откройте **Инструменты**.
3. В блоке **Голосовой помощник «Алиса»** отключите активацию голосом (опция **Включить голосовую активацию фразой**).


### Очистить кеш

1. Нажмите  → **Дополнительно** → **Очистить историю**.
2. В списке **Очистка истории** выберите период, за который необходимо удалить кеш.
3. Включите опцию **Файлы, сохранённые в кэше**.
4. Отключите все остальные опции (если хотите очистить только кеш браузера).
5. Нажмите **Очистить**.

### Очистить историю

1. Нажмите  → **История** → **История**.
2. В левом нижнем углу нажмите **Очистить историю**.
3. В окне **Очистка истории** укажите период времени, за который нужно удалить историю.
4. Включите опцию **Просмотры**.
5. При необходимости отключите все остальные опции.
6. Нажмите **Очистить**.

### Очистить cookie

1. Нажмите  → **Дополнительно** → **Очистить историю**.  
**Совет.** Открыть окно **Очистить историю** можно, нажав сочетание клавиш **Ctrl + Shift + Del** (в Windows).
2. В списке **Очистка истории** выберите период, за который необходимо удалить cookie.
3. Выберите пункт **Файлы cookie и другие данные сайтов и модулей** (отключите остальные опции, если хотите удалить только файлы cookie).

#### 4. Нажмите **Очистить**.

Если не удалось справиться с проблемой самостоятельно, напишите в службу поддержки через форму обратной связи, описав ситуацию как можно подробнее.

### **Браузер потребляет много оперативной памяти**


Современные браузеры активно используют оперативную память. В интернете на смену статичным страницам пришли полноценные приложения. Предположим, на одной вкладке у вас открыт музыкальный проигрыватель, на другой — видеоролик на YouTube, а на третьей вы работаете в онлайн-редакторе. Чтобы вы могли быстро переключаться между вкладками, их данные должны храниться в оперативной памяти.

Яндекс Браузер может потреблять больше памяти по сравнению с другими браузерами из-за:

- Многопроцессорной архитектуры. Каждое окно браузера — отдельный процесс, требующий дополнительной памяти. Многопроцессорная архитектура повышает стабильность — в случае сбоя на одной вкладке другие вкладки сохраняются и вы не потеряете данные.
- Использования предзагрузки. Браузер пытается вычислить, какую ссылку вы нажмете, и подгружает данные страницы заранее.
- Большого количества расширений. Расширения делают работу в браузере удобнее, но каждое из них требует оперативной памяти.

В среднем при нескольких открытых вкладках Яндекс Браузер потребляет от 300 до 1000 МБ оперативной памяти. Если на странице есть сложные Flash-объекты, то это число может увеличиться до 1000 МБ.

Чтобы снизить объем потребляемой памяти, отключите:

- анимацию фона;
- предзагрузку страниц (нажмите  → **Настройки** и в блоке **Поиск** отключите опцию **Заранее запрашивать данные о страницах, чтобы быстрее их загружать**);
- неиспользуемые расширения;
- автозапуск Flash-плагинов.

### **Браузер запускает много процессов**

В том, что запущено много процессов, нет ничего страшного. Все браузеры на движке Chromium работают в таком режиме. Каждое окно браузера, а также некоторые расширения и плагины, представляют собой отдельный процесс, который в случае сбоя не приносит вреда другим открытым вкладкам и расширениям.

### **Браузер зависает**

Если Браузер зависает, напишите в службу поддержки через форму обратной связи. Опишите как можно подробнее:

- При каких действиях зависает браузер.
- После каких действий браузер стал зависать (например, переустановка браузера, обновление или установка программ, расширений).

Если браузер медленно открывает страницы, то в сообщении в службу поддержки:

- Укажите, возникает ли проблема со всеми страницами или только с определенными (укажите, с какими).
- Добавьте ссылку на логи *net-export*, которые вам нужно снять по [инструкции](#) и выложить в любое облачное хранилище.

Если в процессе открытия страниц возникают ошибки, добавьте текст ошибки в сообщение.

## Не открывается сайт

Сайт может не открываться по нескольким причинам:


### Ограничения вашей сети

Доступ к сайту могут осложнять различные ограничения в вашей сети. Например, работа программного обеспечения (антивирусы, файрволы, вирусы) или особенности настройки сети на стороне провайдера (прокси-серверы и т. п.).

Проверьте доступ к сайту на другом компьютере из другой сети и убедитесь, что сайт работает. Если сайт не открывается только на вашем компьютере, рекомендуем обратиться к системному администратору или в службу поддержки провайдера.

### Много временных файлов


Страница сайта может загружаться не полностью из-за большого количества временных файлов. Удалите все cookie, имеющиеся на странице:

1. Нажмите  → **Настройки**.
2. Откройте **Сайты**.
3. Прокрутите страницу вниз и нажмите **Расширенные настройки сайтов**.
4. В блоке **Cookie-файлы** нажмите **Cookie-файлы и данные сайтов**.
5. Наведите указатель мыши на нужный сайт и справа от названия нажмите появившуюся ссылку **Удалить**. Все cookie данной страницы будут удалены.

Проверьте, воспроизводится ли проблема.

### Сайт блокируют расширения

Чтобы убедиться, влияют ли расширения на отображение страниц сайта, откройте сайт в режиме Инкогнито. Если проблема в режиме Инкогнито не воспроизводится, попробуйте найти расширение, блокирующее загрузку страниц.

1. Отключите на время все расширения:  → **Дополнения**.
2. Если страница загрузилась, методом перебора найдите расширение, которое их блокирует.
3. Отключите расширение. Вы можете также написать его разработчикам о проблеме.
4. Очистите кеш-память, чтобы в браузер не подгружалась ранее сохраненная копия страницы.
5. Перезагрузите страницу, чтобы убедиться, что проблема решена.

### Неверные настройки DNS

1. Откройте командную строку Windows. Нажмите клавиши **Windows + R** или наберите в строке поиска слово «Выполнить». В открывшемся диалоговом окне введите с клавиатуры команду `cmd`.
2. Введите с клавиатуры команду `ipconfig /flushdns`.
3. Перезагрузите сетевое подключение.


### Иная проблема с браузером

Если сайт открывается во всех браузерах, кроме бета-версии Яндекс Браузера, напишите в службу поддержки через форму обратной связи. Как можно подробнее опишите ситуацию, по возможности приложите скриншот.


## Ошибка «DNS Error»

Если при открытии страницы вы видите сообщение о такой ошибке, попробуйте решить проблему одним из способов:

### Очистить кеш

1. Нажмите  → **Дополнительно** → **Очистить историю**.
2. В списке **Очистка истории** выберите период, за который необходимо удалить кеш.
3. Включите опцию **Файлы, сохранённые в кэше**.
4. Отключите все остальные опции (если хотите очистить только кеш браузера).
5. Нажмите **Очистить**.

### Очистить cookie


1. Нажмите  → **Дополнительно** → **Очистить историю**.  
**Совет.** Открыть окно **Очистить историю** можно, нажав сочетание клавиш **Ctrl + Shift + Del** (в Windows).
2. В списке **Очистка истории** выберите период, за который необходимо удалить cookie.
3. Выберите пункт **Файлы cookie и другие данные сайтов и модулей** (отключите остальные опции, если хотите удалить только файлы cookie).
4. Нажмите **Очистить**.

### Сбросьте настройки DNS

1. Откройте командную строку Windows. Нажмите клавиши **Windows + R** или наберите в строке поиска слово «Выполнить». В открывшемся диалоговом окне введите с клавиатуры команду `cmd`.
2. Введите с клавиатуры команду `ipconfig /flushdns`.
3. Перезагрузите сетевое подключение.

## Ошибка прокси-сервера

Если вы видите такую ошибку, значит подключение к интернету в браузере настроено через прокси-сервер. Если в вашей сети не используется прокси-сервер, отключите эту настройку.

1. Нажмите  → **Настройки**.
2. Откройте **Системные**.
3. В блоке **Сеть** нажмите **Настройки прокси-сервера**.
4. В открывшемся окне перейдите на вкладку **Подключения** и нажмите **Настройка сети**.
5. В открывшемся окне отключите опцию **Использовать прокси-сервер для локальных подключений**.

## Ошибка «Connection failure»

Ошибка «Connection failure» означает, что произошел сбой подключения.

Сбой может возникнуть по следующим причинам:

### Проблемы в работе сайта

Попробуйте открыть в браузере другие сайты. Если ошибка подключения не появляется, на исходном сайте вероятно произошел сбой или проводятся профилактические работы. Подождите некоторое время и откройте сайт снова. Если проблема осталась, напишите разработчикам сайта.

### Проблемы в работе вашего провайдера

Свяжитесь с провайдером и выясните, не было ли у него сбоев в работе или профилактических работ.

### [Сайт заблокирован антивирусом или брандмауэром](#)

Проверьте в вашем антивирусе (брандмауэре Windows) список заблокированных ресурсов. Если вы нашли в списке нужную страницу, удалите ее оттуда.

**Внимание.** Удаляйте страницу только в том случае, если полностью уверены в ее безопасности. Если на странице имеется вредоносный код, он может заразить ваш компьютер или предоставить злоумышленникам доступ к вашим личным данным и электронным платежам.


### [В работу браузера вмешался вирус](#)

Проверьте компьютер с помощью антивируса или [бесплатных утилит](#).

### [Неверные настройки DNS](#)

1. Откройте командную строку Windows. Нажмите клавиши **Windows + R** или наберите в строке поиска слово «Выполнить». В открывшемся диалоговом окне введите с клавиатуры команду `cmd`.
2. Введите с клавиатуры команду `ipconfig /flushdns`.
3. Перезагрузите сетевое подключение.

### [Неверные настройки прокси-сервера](#)

1. Нажмите  → **Настройки**.
2. Откройте **Системные**.
3. В блоке **Сеть** нажмите ссылку **Настройки прокси-сервера**.
4. В открывшемся диалоговом окне перейдите на вкладку **Подключения** и нажмите **Настройка сети**.
5. Отключите опцию **Использовать прокси-сервер для локальных подключений**.

## **Ошибка ERR\_CERT\_AUTHORITY\_INVALID**

Если вы не можете установить безопасное соединение на сервисах Яндекса из-за ошибки ERR\_CERT\_AUTHORITY\_INVALID, это означает, что в операционной системе не хватает сертификата. Обновите Windows (**Панель управления** → **Центр обновления Windows**). Если это не помогло, попробуйте загрузить и импортировать сертификаты вручную:

1. Загрузите на компьютер сертификаты по ссылкам:
  - [Certum CA](#)
  - [Certum Trusted Network CA](#)
  - [GlobalSign Root CA - R1](#)
  - [GlobalSign Root CA - R2](#)
  - [GlobalSign Root CA - R3](#)
2. Сертификаты Certum CA и Certum Trusted Network CA загрузились на компьютер в формате TXT. Удалите расширение `.txt`:
  - Откройте в Windows **Панель управления**.
  - Нажмите **Параметры папок** (в Windows 10 нажмите **Параметры Проводника**).
  - На вкладке **Вид** отключите опцию **Скрывать расширения для зарегистрированных типов файлов**.
  - Нажмите **Применить**.

- o Откройте в Блокноте сертификат Certum CA и сохраните его, удалив расширение .txt, чтобы получить файл CA.pem.
  - o Откройте в Блокноте сертификат Certum Trusted Network CA и сохраните его, удалив расширение .txt, чтобы получить файл CTNCA.pem.
3. Импортируйте сертификаты, выполнив для каждого следующие действия:
    - a. Откройте командную строку Windows. Нажмите сочетание клавиш Windows + R или наберите в строке поиска «Выполнить». В открывшемся диалоговом окне введите команду certmgr.msc.
    - b. Откройте папку **Доверенные корневые центры сертификации**, а затем папку **Сертификаты**.
    - c. Выполните **Действие** → **Все задачи** → **Импорт**. Запустится Мастер импорта сертификатов.
    - d. Нажмите **Далее**.
    - e. Выберите сертификат и нажмите **Далее**.
    - f. Убедитесь, что в поле **Хранилище сертификатов** выбрано значение **Доверенные корневые центры сертификации**. Нажмите **Далее**.
    - g. Нажмите **Готово**.
    - h. В открывшемся диалоге нажмите **Согласен**.
  4. Перезапустите браузер.

### Сайт требует очистить SSL-кеш


Средствами Браузера очистить SSL-кеш нельзя, так как он использует системное хранилище сертификатов.

Для очистки SSL-кеша воспользуйтесь настройками Windows:

1. Откройте **Панель управления**.
2. Выберите **Свойства браузера**. Если у вас включен режим просмотра по категориям, то выберите **Сеть и интернет** → **Свойства браузера**.
3. На вкладке **Содержание** нажмите кнопку **Очистить SSL**.

### Браузер постоянно обновляет вкладки


Если Браузеру не хватает памяти, он может выгрузить из нее вкладки, которые вы не использовали больше 10 минут. При переходе на такую вкладку она заново загрузится из интернета. Выгрузка неиспользуемых вкладок позволяет Браузеру работать быстрее, но при этом могут пропасть данные, которые вы вносили на вкладку. Чтобы отключить выгрузку вкладок:

1. Нажмите  → **Настройки** → **Системные**.
2. В разделе **Производительность** отключите опцию **Выгружать из памяти неиспользуемые вкладки**.

### Окна и вкладки открываются сами


Если у вас самостоятельно открываются новые окна или вкладки с пустым, рекламным или подозрительным содержимым, попробуйте выполнить следующие действия:

#### Проверьте все установленные расширения


1. Нажмите  → **Дополнения** и отключите все расширения.
2. Перезапустите Браузер: закройте его сочетанием клавиш Ctrl + Shift + Q (в Windows и Linux) или ⌘ + Q (в macOS), затем снова откройте.
3. [Очистите кеш](#), чтобы в Браузер не подгружалась ранее сохраненная копия страницы.

4. Если проблема исчезла, методом перебора найдите расширение, которое ее вызывает. Каждый раз перезапускайте Браузер.
5. Отключите это расширение. Вы можете также написать его разработчикам о проблеме.

#### Очистите кеш

1. Нажмите  → Дополнительно → Очистить историю.
2. В списке Очистка истории выберите период, за который необходимо удалить кеш.
3. Включите опцию Файлы, сохранённые в кеше.
4. Отключите все остальные опции (если хотите очистить только кеш Браузера).
5. Нажмите Очистить.

#### Удалите cookie

1. Нажмите  → Дополнительно → Очистить историю.  
**Совет.** Открыть окно Очистка истории можно сочетанием клавиш Ctrl + Shift + Del (в Windows и Linux) или Shift + ⌘ + Backspace (в macOS).
2. В списке Очистка истории выберите период, за который необходимо удалить cookie.
3. Выберите пункт Файлы cookie и другие данные сайтов и модулей (отключите остальные опции, если хотите удалить только файлы cookie).
4. Нажмите Очистить.

#### Проверьте компьютер антивирусом





Обновите антивирус и просканируйте ваш компьютер на наличие вредоносного ПО. Если у вас не установлен антивирус, воспользуйтесь одной из [бесплатных программ](#).

#### Окно Браузера не перетаскивается

Возможно, вы пытались перетащить окно, нажимая область адреса в Умной строке. Переместите мышь вправо, чтобы указатель превратился из курсора для текстового поля в стрелку, нажмите левую кнопку мыши и перетащите окно.

#### Не включается перевод в видео



Попробуйте решить проблему одним из способов:

- Проверьте настройки Браузера:
  1. Нажмите  → **Настройки** → **Инструменты**.
  2. В разделе Переводчик проверьте, включена ли опция **Показывать на видео кнопку перевода**.
- Для корректной работы переводчика нужен Браузер последней версии.
  1. Чтобы узнать версию, нажмите  → **Дополнительно** → **О браузере**.
  2. Если доступно обновление, то на странице будет кнопка **Перезапустить**. Нажмите ее и подождите, пока Браузер обновится. Обычно это занимает не больше минуты.
- Перезапустите Браузер. Нажмите  → Дополнительно → Закрывать браузер или сочетание клавиш Ctrl + Shift + Q, а затем откройте его снова.
- Отключите расширение, блокирующее перевод:
  1. Нажмите  → Дополнения и отключите все расширения.
  2. Перезапустите Браузер: закройте его сочетанием клавиш Ctrl + Shift + Q (в Windows и Linux) или ⌘ + Q (в macOS), затем снова откройте.
  3. **Очистите кеш**, чтобы в Браузер не подгружалась ранее сохраненная копия страницы.

4. Если проблема исчезла, методом перебора найдите расширение, которое ее вызывает. Каждый раз перезапускайте Браузер.
5. Отключите это расширение. Вы можете также написать его разработчикам о проблеме.


## Звук тихий или его нет вообще

### Проверьте звук на вкладке Браузера

Проверьте, включен ли звук на вкладке Браузера. Откройте [боковую панель](#) и нажмите значок . Если звук выключен, то вы увидите на вкладке значок . Чтобы включить звук, нажмите этот значок.

### Проверьте микшер громкости в настройках операционной системы

- **Windows**


1. Включите любой видеоролик или музыкальный плеер в интернете через Браузер.
2. В правом нижнем углу экрана на панели задач нажмите правой кнопкой мыши значок .
3. В открывшемся меню нажмите **Открыть микшер громкости** и увеличьте громкость.

- **macOS**

4. Включите любой видеоролик или музыкальный плеер в интернете через Браузер.
5. Нажмите Системные настройки → Звук.
6. В открывшемся окне отрегулируйте микшер громкости.


### Аудио не играет

Попробуйте найти расширение, блокирующее аудио:


1. Откройте  → Дополнения и отключите все расширения.
2. Если проблема исчезла, методом перебора найдите расширение, которое ее вызвало.
3. Отключите расширение. Вы можете также написать его разработчикам о проблеме.

## Не работают функции сайта

Некоторые функции сайта могут перестать работать после блокировки файлов cookie. Например, могут не появляться включенные ранее уведомления в браузере или окно для вставки проверочного кода.

Проверьте, присутствует ли в правой части Умной строки значок , означающий, что вы заблокировали файлы cookie на этой странице.

Если значок  присутствует:

1. Нажмите  → **Настройки**.
2. Откройте **Сайты**.
3. Прокрутите страницу вниз и нажмите **Расширенные настройки сайтов**.
4. В блоке **Cookie-файлы** включите опцию **Разрешены**.
5. Отключите опцию **Блокировать данные и файлы сторонних сайтов**.
6. Нажмите **Настройки сайтов**.
7. Проверьте, присутствует ли сайт с проблемой в списках **Только для сеанса** или **Запрещены**. Если сайт присутствует в списке, наведите на него указатель мыши и нажмите ссылку **Разрешить**.



## Содержимое страницы отображается некорректно


Страница сайта может отображаться некорректно. Например, вместо букв — набор знаков, сбита верстка на странице.

Попробуйте обновить страницу, удалить кеш браузера и cookie, отключить режим Турбо, утилиты и расширения браузера, которые могут быть причиной сбоя.

### Отключите утилиты

Наиболее частая причина некорректного отображения сайта — использование прокси-сервера или дополнительного файрвола (помимо стандартного файрвола Windows). Отключите их на время, чтобы выяснить, влияют ли они на отображение страниц сайта. Мы не рекомендуем пользоваться утилитами, которые вызывают сбой отображения.


### Проверьте расширения браузера

1. Отключите на время все расширения:  → **Дополнения**.
2. Если проблема исчезла, методом перебора найдите расширение, которое ее вызвало.
3. Отключите расширение. Вы можете также написать его разработчикам о проблеме.
4. Удалите кеш, чтобы в браузер не подгружалась ранее сохраненная некорректная копия страницы.


### Обновите страницу

1. Откройте страницу, на которой возникает проблема с разметкой.
2. Нажмите сочетание клавиш **F5** (в Windows).

### Очистите cookie

1. Нажмите  → **Дополнительно** → **Очистить историю**.  
**Совет.** Открыть окно **Очистить историю** можно, нажав сочетание клавиш **Ctrl + Shift + Del** (в Windows).
2. В списке **Очистка истории** выберите период, за который необходимо удалить cookie.
3. Выберите пункт **Файлы cookie и другие данные сайтов и модулей** (отключите остальные опции, если хотите удалить только файлы cookie).
4. Нажмите **Очистить**.

### Очистите кеш

1. Нажмите  → **Дополнительно** → **Очистить историю**.
2. В списке **Очистка истории** выберите период, за который необходимо удалить кеш.
3. Включите опцию **Файлы, сохранённые в кэше**.
4. Отключите все остальные опции (если хотите очистить только кеш браузера).
5. Нажмите **Очистить**.

## Не отображается панель загрузок, подсказки или диалоговые окна


**Примечание.** Данная проблема возникает только у пользователей Windows 10.

На некоторых интегрированных видеокартах после обновления Яндекс Браузера могут возникнуть ошибки:

- Пропадают подсказки.
- Загруженные файлы перестают отображаться в панели загрузок.

- При первом открытии после обновления браузер не реагирует на ваши действия. Исключение составляет клавиша Enter, после нажатия которой открывается диалоговое окно Windows для выбора браузера, используемого в системе по умолчанию.

Если у вас возникла одна из таких ошибок, отключите в браузере [аппаратное ускорение](#):

1. Нажмите  → **Настройки**.
2. Откройте **Системные**.
3. В блоке **Производительность** отключите опцию **Использовать аппаратное ускорение, если возможно**.
4. Перезапустите браузер, чтобы изменения вступили в силу.


Если это не помогло, сообщите о проблеме в службу поддержки через форму обратной связи.

## Не отображаются картинки


Причины, по которым могут не отображаться фотографии или изображения:

### Изображения заблокированы расширением

Некоторые расширения (например, блокировщик рекламы) ограничивают показ содержимого страниц, в том числе видео и изображений.


1. Отключите на время все расширения:  → **Дополнения**.
2. Если картинки появились, методом перебора найдите расширение, которое их блокирует.
3. Отключите расширение. Вы можете также написать его разработчикам о проблеме.
4. Очистите кеш-память, чтобы в браузер не подгружалась ранее сохраненная копия с заблокированными картинками.
5. Перезагрузите страницу, чтобы убедиться, что проблема решена.

### Браузер блокирует показ всех изображений


1. Включите показ картинок:  → **Настройки** → **Сайты**.
2. Прокрутите страницу вниз и нажмите **Расширенные настройки сайтов**.
3. В блоке **Отображение картинок** включите опцию **Разрешено**.
4. Очистите кеш-память браузера.
5. Перезагрузите страницу, чтобы убедиться, что проблема решена.

### Браузер блокирует показ изображений для конкретного сайта

В этом случае в Умной строке виден значок .

1. Откройте страницу сайта.
2. Нажмите значок .
3. В панели Protect в блоке, где отображается статус соединения, нажмите ссылку **Подробнее**.
4. В блоке **Разрешения** для элемента **Изображения** выберите опцию **Разрешено**.
5. Перезагрузите страницу, чтобы убедиться, что проблема решена.


### Изображение добавлено в черный список

1. Нажмите  → **Настройки** → **Инструменты**.
2. В блоке **Блокировка рекламы** нажмите ссылку **Заблокированная реклама**.

3. Наведите указатель мыши на адрес нужного изображения и нажмите ссылку **Удалить**.
4. Перезагрузите страницу, чтобы убедиться, что проблема решена.

### Картинки отображаются некорректно

Если картинки на странице отображаются некорректно (например, исчезла прозрачность у картинок в формате PNG) или в плохом качестве, попробуйте отключить оптимизацию изображений:


1. Нажмите  → **Настройки**.
2. Откройте **Системные**.
3. В блоке **Производительность** отключите опцию **Оптимизировать изображения для экономии оперативной памяти**.
4. Перезапустите браузер, чтобы изменения вступили в силу.

### Браузер искажает цветопередачу

Проверьте настройки цветового профиля монитора:



1. Наберите в Умной строке адрес `browser://flags/`
2. Найдите опцию **Force color profile** и измените ее значение.
3. Перезапустите браузер и проверьте результат.

### Не работают игры

1. Нажмите  → **Настройки** → **Системные**.
2. Если в разделе **Производительность** включена опция **Использовать аппаратное ускорение, если возможно** — отключите ее. Если эта опция отключена, включите ее.
3. Закройте Браузер сочетанием клавиш `Ctrl + Shift + Q` (в Windows и Linux) или `⌘ + Q` (в macOS).
4. Снова запустите браузер, чтобы изменения вступили в силу.

### Алиса меня не слышит

#### Проверьте микрофон

На [боковой панели](#) браузера нажмите значок  и произнесите любую фразу. Если, когда вы говорите, в окне программы пульсирует значок , микрофон настроен верно.


Если значок не пульсирует, проверьте работу микрофона:

1. Откройте в Windows **Панель управления**.
2. Нажмите **Звук**.
3. На вкладке **Запись** найдите нужный микрофон.
4. Нажмите на него правой кнопкой мыши и выберите команду **Использовать по умолчанию**.
5. Нажмите на микрофон правой кнопкой мыши и выберите команду **Свойства**.
6. В открывшемся диалоговом окне перейдите на вкладку **Уровни**. Оба параметра не должны быть одновременно установлены на минимум или максимум.
7. Перейдите на вкладку **Дополнительно** и убедитесь, что опция **Включить дополнительные средства звука** отключена.


8. Отключите использование специальных звуковых эффектов. Откройте вкладку **Улучшения**. Включите опцию в пункте **Отключение всех звуковых эффектов** и нажмите **Применить** → **Ок**.

Подробные сведения о настройке микрофона см. в [Справке Windows](#).


### Проверьте голосовую активацию

Если голосовая активация отключена, Алиса будет реагировать на команды только после того, как вы нажмете значок .

Чтобы включить голосовую активацию:

1. Нажмите  → **Настройки**.
2. Откройте **Инструменты**.
3. В блоке **Голосовой помощник «Алиса»** включите активацию голосом (опция **Включить голосовую активацию фразой**).

### Установите микрофон в настройках браузера

1. Нажмите  → **Настройки**.
2. Откройте **Сайты**.
3. Прокрутите страницу вниз и нажмите **Расширенные настройки сайтов**.
4. В блоке **Доступ к микрофону** выберите устройство вручную.

### Отключите антивирус

Голосовые команды может блокировать установленный антивирус или блокировщик рекламы. Попробуйте временно отключить его и проверьте, работает ли голосовое управление после этого.

### Голосовое управление заработало

Отключите в антивирусном ПО проверку соединений HTTPS. Используйте инструкции для программ:

- [Антивирус Касперского](#)
- [ESET NOD32](#)
- [Dr.Web](#)
- [AdGuard](#)

Для других антивирусов или блокировщиков рекламы попробуйте найти инструкцию на сайте производителя или изменить настройки самостоятельно.

### Голосовое управление не заработало

Напишите нам через форму обратной связи. Подробно опишите проблему и укажите операционную систему вашего компьютера.

## Невозможно включить голосовую активацию

Опция **Включить голосовую активацию фразой** неактивна, если отключена боковая панель. Чтобы пользоваться голосовой активацией, включите боковую панель в браузере или добавьте Алису на панель задач вашего компьютера.

### Включить боковую панель


1. Нажмите  → **Настройки**.
2. Откройте **Интерфейс**.
3. В блоке **Боковая панель** включите опцию **Показывать боковую панель на страницах**.


#### [Добавить Алису на панель задач](#)

1. Переустановите браузер, и Алиса появится на панели задач вашего компьютера.
2. Отключите боковую панель.

### **Алиса тратит много ресурсов**

Большую часть ресурсов Алиса тратит на голосовую активацию. Если браузер работает медленно, попробуйте ее отключить:

1. Нажмите  → **Настройки**.
2. Откройте **Инструменты**.
3. В блоке **Голосовой помощник «Алиса»** отключите активацию голосом (опция **Включить голосовую активацию фразой**).

Теперь Алиса будет активироваться только после того, как вы нажмете значок  на боковой панели браузера.

### **Алиса не отвечает на вопрос**


Чтобы отвечать на вопросы, Алисе нужен стабильный доступ в интернет. Убедитесь, что интернет подключен. Затем проверьте ваше соединение, перезапустите программу и спросите еще раз.

Если после нескольких попыток проблема сохраняется, напишите нам через форму обратной связи.

### **Алиса активируется, когда ее не вызывали**


Алиса реагирует на свое имя, но похоже звучащие слова и фразы могут вызвать ложные срабатывания. Чтобы избавиться от них, вы можете:


#### [Изменить имя для голосовой активации](#)

1. Нажмите  → **Настройки**.
2. Откройте **Инструменты**.
3. В поле **Включить голосовую активацию фразой** выберите вариант «Слушай, Яндекс».

После этого Голосовой помощник будет реагировать только на команду «Слушай, Яндекс».

#### [Отключить голосовую активацию](#)

1. Нажмите  → **Настройки**.
2. Откройте **Инструменты**.
3. В блоке **Голосовой помощник «Алиса»** отключите активацию голосом (опция **Включить голосовую активацию фразой**).

Теперь Алиса будет активироваться только после того, как вы нажмете значок  на боковой панели браузера.

## Алиса неверно определяет местоположение

### Укажите ваше местоположение в аккаунте на Яндексе

1. Откройте в настройках Яндекса вкладку [Мои места](#).
2. В полях **Дом** и **Работа** введите ваши домашний и рабочий адреса.


### Сообщите Алисе ваше местоположение

1. Откройте в Яндекс Браузере [ваш аккаунт](#) на Яндексе.
2. Подождите 15 минут, чтобы Алиса подключилась к аккаунту, и задайте Алисе вопрос про местоположение, например: «Куда сходить постричься недалеко от моего дома?»
3. Сообщите Алисе адрес вашего дома в ответ на ее вопрос.

Таким же образом вы можете сообщить Алисе место вашей работы.

## Конфликт синхронизации паролей

Если вы меняете мастер-пароль на одном из синхронизированных устройств, после синхронизации он поменяется и на других устройствах. Если вы меняете мастер-пароль на несинхронизированном устройстве или создаете разные мастер-пароли на устройствах до их синхронизации, возникнет конфликт. Например, вы ввели один мастер-пароль на смартфоне, другой на компьютере, а затем включили синхронизацию. В этом случае браузер не может понять, какой из мастер-паролей нужно использовать для шифрования объединенного хранилища.

Если возник конфликт синхронизации, при первом вводе мастер-пароля значок настроек приобретает вид . Чтобы разрешить конфликт:

### Конфликт возник между 2 хранилищами

1. Нажмите  → **Пароли и карты**.
2. Дальнейшие действия зависят от того, помните ли вы мастер-пароль для другого устройства:

#### [Вы помните мастер-пароль для другого устройства](#)

- a. Нажмите **Объединить с хранилищем на этом компьютере**.
- b. Введите мастер-пароль для другого устройства.

Браузер перешифрует пароли на другом устройстве, используя мастер-пароль для текущего компьютера. Мастер-пароль для другого устройства станет недействительным. Зашифрованные по новому паролю будут добавлены в объединенное хранилище.

#### [Вы не помните мастер-пароль для другого устройства](#)


Пароли для этого устройства придется удалить. Для этого нажмите **Удалить**. Пароли, зашифрованные забытым мастер-паролем, будут удалены. Для шифрования остальных паролей будет использоваться мастер-пароль с текущего компьютера. Забытый мастер-пароль станет недействительным.

Вы также можете не разрешать конфликт. В этом случае синхронизация паролей производится не будет (история, закладки и другие данные будут синхронизироваться по-прежнему).

**Примечание.** Если вы создали на другом устройстве запасной ключ шифрования, попробуйте сбросить на нем мастер-пароль. В качестве нового мастер-пароля введите мастер-пароль для текущего компьютера.

## Конфликт возник между 3 и более хранилищами

Если конфликт возник между тремя или более устройствами:

1. Нажмите  → **Пароли и карты**.
2. Дальнейшие действия зависят от того, помните ли вы мастер-пароль для других устройств:
  - [Вы помните мастер-пароли для других устройств](#)
    - a. Отметьте те хранилища, которые вы хотите объединить с текущим.
    - b. Нажмите **Объединить с хранилищем на этом компьютере**.
    - c. Поочередно вводите мастер-пароль от каждого конфликтного устройства.

После этого браузер перешифрует пароли с других устройств, используя мастер-пароль для текущего компьютера. Мастер-пароли для других устройств станут недействительными. Пароли с текущего компьютера будут добавлены в объединенное хранилище.

### [Вы не помните мастер-пароль для других устройств](#)

Пароли для таких устройств придется удалить.



- a. Отметьте хранилища, от которых вы не помните мастер-пароль.
- b. Нажмите **Удалить**.
- c. Для остальных устройств нажмите **Объединить с хранилищем на этом компьютере**.
- d. Поочередно вводите мастер-пароль от каждого устройства.


Пароли, зашифрованные забытыми мастер-паролями, будут удалены. Пароли с остальных устройств будут перешифрованы с помощью мастер-пароля для текущего компьютера. Мастер-пароли для других устройств станут недействительными. Зашифрованные по-новому пароли будут добавлены в объединенное хранилище.

Вы также можете не разрешать конфликт. В этом случае синхронизация паролей производится не будет (история, закладки и другие данные будут синхронизироваться по-прежнему).

Примечание. Если вы создали на другом устройстве запасной ключ шифрования, попробуйте сбросить на нем мастер-пароль. В качестве нового мастер-пароля введите мастер-пароль для текущего компьютера.

## Пароль не сохраняется


Проверьте, присутствует ли в правой части Умной строки значок , означающий, что вы заблокировали файлы cookie на этой странице. Если значок  присутствует:

1. Нажмите  → **Настройки**.
2. Откройте **Сайты**.
3. Прокрутите страницу вниз и нажмите **Расширенные настройки сайтов**.
4. В блоке **Cookie-файлы** включите опцию **Разрешены**.
5. Отключите опцию **Блокировать данные и файлы сторонних сайтов**.
6. Нажмите **Настройки сайтов**.
7. Проверьте, присутствует ли сайт с проблемой в списках **Только для сеанса** или **Запрещены**. Если сайт присутствует в списке, наведите на него указатель мыши и нажмите ссылку **Разрешить**.

## Браузер неправильно определяет местоположение

### [Удалите расширение, изменяющее настройки](#)

Возможно, у вас установлено расширение, изменяющее настройки прокси. Попробуйте отключить такие расширения.

1. Отключите на время все расширения:  → **Дополнения**.

2. Если местоположение определилось правильно, методом перебора найдите расширение, которое меняет прокси.
3. Отключите расширение. Вы можете также написать его разработчикам о проблеме.
4. Перезагрузите страницу, чтобы убедиться, что проблема решена.

#### Настройте местоположение вручную

Возможно, ваш IP-адрес принадлежит сети с несколькими регионами. В этом случае нужно настроить местоположение вручную.

1. Перейдите [на страницу настройки](#).
2. Отключите опцию **Определять город автоматически**.
3. В поле ввода начните набирать название вашего города.
4. В появившемся списке подсказок выберите ваш город или населенный пункт.
5. Нажмите кнопку **Сохранить**.

**Примечание.** Ручная настройка местоположения хранится в файлах cookies. Если выбранный вручную город меняется на другой, значит, ваш браузер удаляет cookies. Убедитесь, что хранение cookies разрешено в настройках браузера.

Если проблема не решена, сообщите о проблеме в службу поддержки через форму обратной связи:

- Пришлите ссылку на страницу, где вы видите неправильно указанный город.
  - Укажите город, который определяется [в настройках](#) после нажатия кнопки **Найти меня**, а также ваше реальное местоположение.
1. нажмите появившуюся ссылку Разрешить.


#### Ошибка «Страница не работает. Сайт выполнил переадресацию слишком много раз»

Если вы видите такое сообщение, это значит, что на странице обнаружена циклическая переадресация.

Удалите файлы cookie, установленные страницей сайта

1. На странице с ошибкой нажмите в Умной строке значок статуса соединения.
2. Откроется панель Protect. В блоке со статусом соединения нажмите **Подробнее**.
3. Нажмите **<...> файлов cookie для этого сайта**. Появится окно, в котором перечислены все cookie, которые установлены открытой страницей.
4. Выберите cookie.
5. Нажмите кнопку **Удалить**.

Разрешите сохранение cookie от сторонних сайтов

1. Нажмите  → **Настройки**.
2. Откройте **Сайты**.
3. Прокрутите страницу вниз и нажмите **Расширенные настройки сайтов**.
4. В блоке **Cookie-файлы** отключите опцию **Блокировать данные и файлы сторонних сайтов**.

#### Ошибка при установке: «ERROR: Module verification failed» в файле (логах) lite\_installer.log

Это значит, что системе не удалось проверить подлинность сертификата установщика. Чтобы найти ошибку, откройте файл lite\_installer.log с помощью любого текстового редактора.

Попробуйте решить проблему одним из способов:



- Обновите Windows до последней версии. Проверить доступные обновления можно на [сайте Microsoft](#). После обновления попробуйте снова установить Браузер для организаций.
- Установите актуальные сертификаты вручную:
  1. Скачайте [архив](#) и распакуйте его.
  2. Откройте папку certificate update.
  3. Запустите файл update.bat от имени администратора.
  4. После установки сертификатов перезагрузите компьютер.
  5. Затем попробуйте снова установить Браузер для организаций.
- Если вам нужен сам список сертификатов (не во всех организациях разрешено запускать стороннее ПО):
  1. На компьютере с выходом в интернет запустите командную строку от имени администратора.
  2. Выполните команду: certutil.exe -generateSSTFromWU roots.sst.
  3. После выполнения команды в целевом каталоге появится файл SST, в котором содержатся доверенные корневые сертификаты. Вы можете перенести файл на нужный компьютер.
  4. Для установки всех сертификатов из SST-файла и добавления их в список корневых сертификатов компьютера можно воспользоваться командами PowerShell: `ssStore = ( Get-ChildItem -Path C:\ps\rootsupd\roots.sst )** **ssStore | Import-Certificate -CertStoreLocation Cert:\LocalMachine\Root.`

Если проблема осталась, в папке %temp% (если есть) соберите логи:

- yandex\_browser\_updater.log
- yandex\_browser\_installer.log
- lite\_installer.log

Напишите нам и приложите собранные логи к сообщению.

### **Настройки из конструктора не применяются**

Если вы задали настройки Браузера в конструкторе, но они не применились при развертывании, возможно, у вас нет доступа к интернету. Интернет нужен для подключения расширений. Попробуйте установить расширение вручную.

Запакуйте расширение в архив формата .crx, затем установите его в Браузер одним из способов:

- Откройте страницу `browser://tune` и перетащите CRX-файл, содержащий расширение, из проводника Windows в окно Браузера. После установки расширение появится в разделе Из других источников.
- Откройте в редакторе системного реестра `regedit` ветку `HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Wow6432Node\Yandex\YandexBrowser\Extensions`. Создайте в ней папку с ID расширения в названии. Добавьте в эту папку два параметра:
  - `path` — в значении укажите путь к файлу;
  - `.crx.version` — в значении укажите версию расширения.



Расширения, установленные таким способом, не всегда бывают включены по умолчанию.

- Можно установить расширение, если поместить его файлы .crx и .json в папку Браузера `Application/[версия_Браузера]/Extensions`. Но расширения, установленные таким образом, не сохраняются после обновления Браузера.

### **Не открывается сайт с шифрованием по ГОСТу**

О том, как подключиться к Госуслугам, сервисам `zakupki.gov.ru`, `rosreestr.ru`, `nalog.ru`, смотрите раздел [Поддержка протоколов TLS по ГОСТу](#).

Для других сайтов попробуйте способы:

- В Браузере нажмите  → **Настройки** → **Системные** и убедитесь, что в блоке **Сеть** включена опция **Подключаться к сайтам, использующим шифрование по ГОСТ. Требуется КриптоПро CSP**.
- В Браузере нажмите  → **Дополнения** и убедитесь, что расширение **КриптоПро ЭЦП** включено.


## Служба поддержки

Техническая поддержка пользователей и специалистов по обслуживанию подразумевает консультации по следующим вопросам:

- Установка
- Пользовательские настройки
- Использование программного обеспечения
- Устранению ошибок в работе
- Обновление и модернизация
- Устранение последствий некорректного обновления
- Прочие вопросы, прямо или косвенно связанные с работой браузера.

Перечень вопросов и разделов, по которым проводится консультативная поддержка, а также количество каналов коммуникации, могут варьироваться в зависимости от соглашений между участниками процесса.

Чтобы отправить сообщение в службу поддержки:

1. Нажмите  → **Обратная связь**. Откроется вкладка **Обратная связь**.

### Не могу написать из браузера

Если вы не можете запустить Яндекс Браузер, откройте [форму обратной связи](#) в любом другом браузере.

В описании проблемы дополнительно укажите:

1. после каких событий браузер перестал запускаться (например, обновление браузера или системы, установка программ или расширений);
  2. как давно не запускается браузер;
  3. какой антивирус вы используете.
2. Начните заполнять поле **Описание проблемы**. По мере ввода текста под полем будут появляться подсказки с решением типичных проблем.
  3. Если ни одна из подсказок не подходит к вашему случаю, подробно опишите проблему.

### Необходимая информация

1. пошаговое описание ваших действий перед тем, как браузер выдал ошибку;
2. текст появившегося сообщения об ошибке;
3. тип компьютера (PC, ноутбук, планшет), мощность процессора, объем оперативной памяти;
4. адрес электронной почты для обратной связи;
5. снимок экрана с сообщением об ошибке.

**Примечание.** По умолчанию к сообщению прикрепляется ссылка и скриншот страницы, с которой вы перешли в **Обратную связь**. При необходимости вы можете прикрепить другой скриншот.

---

4. Нажмите **Отправить**.