

Условия информационно-справочного обслуживания

Система информационно-справочного обслуживания, создана ООО «СИМ ТЕЛЕКОМ» (Оператор) в соответствии с Правилами оказания услуг телефонной связи, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 1342 от 09.12.2014 г., Правилами оказания услуг связи по передаче данных, утвержденных Постановлением Правительства № 32 от 23.01.2006 г., Правилами оказания телематических услуг связи, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 575 от 10.09.2007 г. (далее – Правила).

1. Систему информационно-справочного обслуживания Оператора составляют:

1.1. Сайт Оператора - официальный сайт Оператора, расположенный по адресу <http://www.nextmobile.ru> в сети Интернет. На Сайте Оператора Абонентам круглосуточно и бесплатно предоставляется в том числе информация, необходимая для заключения и исполнения договора оказания услуг связи, публикуются все официальные документы Оператора и т.д.:

- предоставляется информация по сервису и услугам, которые оказывает Оператор, в том числе о зоне обслуживания сети связи Оператора;
- публикуются новости об изменении стоимости и условия оказания Услуг;
- предоставляется возможность оставить обратную связь.

1.2. Личный кабинет- учетная система Оператора. Расположенная по адресу <http://lk.nextmobile.ru> в сети Интернет и предоставленная Абоненту для целей круглосуточного обслуживания:

- предоставление информации об оказываемых Абоненту Услугах;
- предоставление детализации;
- предоставление информации об используемых Абонентам тарифах и тарифных планах на Услуги;
- предоставления информации о состоянии электронного (лицевого) счета Абонента;
- приема информации о неисправностях, препятствующих пользованию Услугами;
- удаленного заказа, управления, изменения и отключения Услуг;
- предоставление информации о настройках оборудования для пользования услугами.

1.3. Контактный центр Оператора. В контактном центре Абонентам круглосуточно и бесплатно, посредством IVR, либо прямого телефонного соединения с оператором, предоставляется:

- информация об оказываемых Абоненту Услугах, в том числе о зоне обслуживания сети связи Оператора;
- информация об используемых Абонентом тарифах и тарифных планах на Услуги;
- прием информации о неисправностях, препятствующих пользованию Услугами;
- предоставление информации о настройках оборудования для пользования услугами.

1.4. USSD/SMS запросы:

- предоставление Абоненту дополнительного средства управления Услугами Оператора;
- предоставление Абоненту дополнительного средства получения информации о состоянии его Лицевого счета и предоставляемых Услугах;

1.5. Мобильное приложение:

- предоставление информации об оказываемых Абоненту Услугах;
- предоставления информации об используемых Абонентом тарифах и тарифных планах на Услуги;
- предоставления информации о состоянии электронного (лицевого) счета Абонента;
- предоставление детализации;
- приема информации о неисправностях, препятствующих пользованию Услугами;
- удаленного заказа, управления, изменения и отключения Услуг;
- предоставление информации о настройках оборудования для пользования услугами.

1.6. Чат с оператором:

- выполнение абонентских процедур: блокировка/разблокировка номеров, смена и подбор тарифа, подключение/отключение услуг;
- предоставление информации об оказываемых Абоненту Услугах;
- предоставление информации об используемых Абонентом тарифах и тарифных планах на Услуги;
- прием информации о неисправностях, препятствующих пользованию Услугами;
- предоставление информации о настройках оборудования для пользования услугами.

2. Настоящие Условия регламентируют взаимоотношения Абонента и Оператора, устанавливают единые требования, которые Абоненты и Оператор обязаны соблюдать при получении Абонентом информационно-справочных услуг Оператора.

3. При осуществлении взаимоотношений при оказании информационно-справочных услуг используется русский язык и другие языки, определенные Оператором.

4. Обязанности Абонента при пользовании информационно-справочных услуг:

- 4.1. До обращения в систему информационно-справочного обслуживания сформулировать вопрос, касающийся Услуг или сервиса, предоставляемого Оператором, подготовить необходимые документы;
- 4.2. Направляя запрос в письменном или электронном виде четко сформулировать вопрос и приложить документы, необходимые для его рассмотрения;
- 4.3. Обращаться по каналу обслуживания, в рамках которого оказывается требуемая информационно-справочная услуга
- 4.4. Не использовать ненормативную лексику при получении информационно-справочных услуг;
- 4.5. Не обращаться с угрозами и оскорблениями в адрес работников Оператора.

5. Права абонента:

- 5.1. Пользоваться информационно-справочным обслуживанием круглосуточно в часы работы конкретного канала.

6. Обязанности Оператора:

- 6.1. Оказывать информационно-справочные услуги в соответствии с требованиями Правил оказания телефонных услуг связи;
- 6.2. Рассматривать обращения Абонента в сроки, установленные законодательством;

7. Права Оператора:

- 7.1. Отказать в оказании информационно-справочных услуг (в рамках конкретного обращения) в случае нарушения Абонентом п. 4.3, 4.4, 4.5 настоящих Условий.

8. Общие положения.

- 8.1. Настоящие Условия информационно-справочного обслуживания являются неотъемлемой частью Договора об оказании услуг связи ООО «СИМ ТЕЛЕКОМ».
- 8.2. Во всем остальном, неурегулированном настоящими Условиями Стороны руководствуются действующими нормативными документами, Условиями оказания услуг связи и иными нормативными документами Оператора.