

ПРАКТИЧЕСКОЕ РУКОВОДСТВО ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ

«ВТcom infocommunications» (ВТcom)

1. Цели Практического Руководства:

1.1. Практическое Руководство объясняет:

- наши основные условия предоставления услуг
- как мы будем исполнять Ваши пожелания;

1.2. Мы берем на себя обязательства постоянно повышать количество и качество наших услуг и использовать преимущества передовых технологий.

2. Как нас найти

2.1. Вы можете с нами связаться, если Вам нужны совет, информация или помощь. Желательно связываться с нами по телефону, таким образом, мы сможем быстрее Вам помочь, но если Вы пожелаете нам написать, то наш адреса:

г. Алматы, пр. Аль-Фараби, 5 блок 1 «А», офис 302, ТОО «ВТcom infocommunications».,

г. Нур-Султан, ул. Кабанбай батыра, д. 11, секция 2, эт.1, филиал ТОО «ВТcom infocommunications».

Мы свяжемся с Вами по телефону в течение двух рабочих дней после получения Вашего письма. Но если Вы пожелаете, пришлём Вам разъяснения на поставленные вопросы, в письменном виде. Мы также издаём комплекты бесплатных лифлетов — справочников, рассказывающих о видах наших услуг и условиях их предоставления.

2.2. По всем вопросам следует звонить по телефонным номерам (7272) 2777-888, 2777-000 или (7172) 688-900 круглосуточно.

2.3. Также как и другие компании, принимающие по телефону обращения, заявления или запросы от абонентов, мы держим под контролем часть таких телефонных обращений, чтобы убедиться в том, что наши клиенты получают стандарт услуг, который они вправе получить. Это позволяет нам определить служащих, нуждающихся в дальнейшем обучении и работников, не соблюдающих утвержденного порядка. Поэтому Вы должны знать, что Ваши телефонные разговоры с нами могут контролироваться администрацией ВТcom.

3. Введение в наши услуги

3.1. ВТcom имеет лицензии правительства Республики Казахстан на все виды услуг в области телекоммуникаций и строительства слаботочных сетей электросвязи.

3.2. Мы обеспечиваем местные, междугородние и международные услуги связи, самостоятельно и совместно с местными и зарубежными операторами связи. Но мы можем применять принципы этого Руководства к междугородним и международным услугам, только находящимся в сфере нашего контроля.

3.3. Международные Операторы могут использовать иностранные языки в своей работе.

3.4. Многие наши клиенты предпочитают пользоваться русским языком. Телефонные счета и другие источники информации, включая это Руководство, печатаются также на русском языке, а в офисе ВТcom имеется необходимый минимум служащих, говорящих на русском языке.

4. Обеспечение телефонных услуг

4.1. Чтобы сделать заявку на наши услуги, свяжитесь с нами по телефонным номерам (727) 2777-888, 2777-000 или (7172) 688-900.

4.2. Расценки на услуги публикуются в нашем прейскуранте, но могут колебаться в зависимости от объема работы, который необходимо сделать. Оплата за услуги телекоммуникаций производится после получения услуг, до 25 числа следующего за отчетным.

4.3. Если требуется установка новой линии, поскольку услуги не предоставлялись ранее по Вашему адресу, и объём строительных монтажных работ значительный, то потребитель оплачивает дополнительно стоимость сверх нормативных работ, согласно составленной нами смете. В таких случаях, при финансовых затруднениях, физические лица могут произвести плату за подключение в рассрочку.

4.4. В большинстве случаев подключение телекоммуникационных услуг осуществляется в течение 3 рабочих дней. Мы договоримся с Вами о возможности встречи, утром или вечером, с целью организации подключения Вам услуг связи.

4.5. О Вашем переезде, просим Вас сообщить нам, минимум за 30 дней, так как мы должны будем подготовить Ваш счет как можно ближе ко времени Вашего отъезда, чтобы гарантировать, что Вам не будет начислена плата за чужое пользование услугами связи. Окончательный счет будет Вам выслан (если Вам так удобно) по Вашему новому адресу. Не забудьте дать нам достаточно времени для организации нашей услуги по Вашему новому адресу.

4.6. Когда мы устанавливаем Вашу линию связи, мы монтируем специальное гнездо, известное как линейная распределительная коробка, в которой оканчивается наша сеть. Если необходимо, мы установим Вам за определенную плату дополнительные удлинительные розетки, или же вы можете добавить Ваши собственные удлинители и розетки, произведя соединение с распределительной коробкой. Вы не должны этого

делать, если у Вас нет поблизости нашей распределительной коробки.

4.7. За соответствующую плату ВТcom произведёт соединение всех Ваших розеток с распределительной коробкой. Любые проводки или розетки, которые мы не устанавливали, не являются частью нашей сети и не входят в услуги по ремонту неисправностей, включенных в арендную плату за линию связи, или гарантийного обслуживания абонентов.

4.8. Мы можем Вам продать телефонный аппарат, или же Вы можете поставить свой собственный, но сертифицированный в РК аппарат.

4.9. Любая информация, которую Вы нам предоставите с целью получения от нас услуг связи, является конфиденциальной для той части специалистов ВТcom, которая обеспечивает линии связи и другие подобные услуги. Она не будет передаваться другим лицам без Вашего согласия. Принципы, регулирующие выдачу информации в таких случаях, предусмотрены в Практическом Руководстве в разделе Разглашение информации клиентов.

5. Договоры на наши услуги

Мы имеем отдельные договоры на телефонные и другие услуги, на продажу или наем оборудования. Обычно мы осуществляем бизнес на стандартных типовых условиях договора, копии которого, по Вашей просьбе, могут быть Вам предоставлены. Если Вы не уверены в условиях, по которым Вам предлагается услуга, звоните нам по телефонным номерам (727) 2777-888, 2777-000 или (7172) 688-900.

6. Предварительная оплата

6.1. Поскольку плата за телекоммуникационные услуги собирается после их предоставления, иногда через 2 месяца, нашим клиентам дается некоторая степень кредита. Если у Вас не было счета у нас в последние шесть месяцев, мы попросим Вас произвести заранее плату за подсоединение и абонентскую плату за первый месяц.

6.2. Как и большинство других компаний, мы используем любую информацию о кредитовании для формирования представления о новых клиентах, обращающихся за нашими услугами.

7. Депозиты

7.1. Мы обычно можем предоставить услуги связи, не требуя от Вас депозита.

7.2. В исключительных случаях мы можем потребовать депозит от новых клиентов, а также обычный авансовый платеж, если они не предоставили достаточной информации о кредитоспособности, или если информация их кредитоспособности указывает на возможный риск. Сумма любого депозита может зависеть от связанного с этим риска, но обычно не превышает стоимости подключения. Она будет возмещена, как только Вы

продемонстрируете, что можете своевременно платить по счетам, по крайней мере, в течение года. Мы стараемся сократить число случаев, когда мы вынуждены требовать депозит, наша цель — полностью отказаться от такой необходимости.

8. Предоставляемые услуги

8.1. Как абонент ВТcom Вы можете напрямую автоматически связаться с любым абонентом в Казахстане, СНГ, а также с абонентами любой страны мира.

8.2. Дополнительные виды услуг (ДВУ) сети ВТcom.

Мы сейчас предоставляем клиентам на цифровой IP-сети NGN диапазон платных ДВУ.

8.3. Эти услуги включают:

8.3.1. Ожидание вызова — позволяет Вам принять новый вызов во время телефонного разговора;

8.3.2. Разговор между тремя абонентами — включает в разговор третьего абонента;

8.3.3. Напоминающие вызовы – поступление Вам звонка в заранее установленное время;

8.3.4. Переадресация разговора — позволяет Вам переключить Ваш разговор на другой номер;

8.3.5. Блокирование вызова — позволяет Вам блокировать некоторые виды вызовов, идущих от Вашего телефона, доступ к информационным (базе данных), консультационным услугам интеллектуальной платформы.

8.3.6. По заказу мы можем предоставить блокировку вызова соединений, к информационным услугам, услугам развлечений, базирующихся на сетях телекоммуникаций АО «Казахтелеком», для любого абонента нашей сети. Мы не располагаем средствами блокировки вызовов к номерам Информационных услуг для взрослых в других странах мира.

8.3.7. Определение номера вызывающего абонента. Это платная Услуга сети, которая позволяет Вам увидеть номер входящего вызова. В настоящее время мы можем предоставить эту услугу, и в этом случае требуется специальный телефон или дисплей. Пользование этой услугой позволяет Вам «просеивать» входящие вызовы и может препятствовать злонамеренным вызовам.

8.3.8. Возврат вызова. Это новая услуга, которая позволит Вам найти номер, последнего звонившего Вам абонента.

С остальными услугами ДВУ Вы сможете ознакомиться в отдельных информационных лифлетах ВТcom.

9. Трудности при установлении или принятии вызовов

9.1. Если Ваша первая попытка установления вызова оказалась безуспешной, Вам

необходимо повторно набрать номер. Если при этом все еще возникают трудности, Вы можете набрать номера (727) 2777-888, 2777-000 или (7172) 688-900 для бесплатной помощи. Если Вы не можете установить или принять вызовы или они срываются и Вы полагаете, что неисправность либо в сети VТcom, либо в Вашем телефоне, смотрите раздел 12.

11. Пожалуйста, сообщите, если Вы встретились с какими-либо трудностями после общения с нашими менеджерами, набором номера 2777-953.

12. Устранение неисправностей

12.1. Заявку о неисправностях можно подавать круглосуточно посредством бесплатного набора номеров (727) 2777-888, 2777-000 или (7172) 688-900. Но неисправностью обычно начинают заниматься на следующий рабочий день. неполадки могут возникнуть из-за причин в сети другого оператора, в Вашем оборудовании (терминале) или оборудовании (терминале) абонента, с которым Вы пытаетесь соединиться. Если заявка о неполадке поступает в рабочее время, мы стараемся определить местонахождение неисправности сразу же посредством проверки линии от Станционного оборудования до Вашего помещения. Мы можем предложить некоторые простые проверки, которые Вы можете провести сами для установления неисправности в Вашем оборудовании (терминале) или Вашей проводке. Если неисправность оказывается в сети, мы прежде всего занимаемся сетью, и визит к Вам может не потребоваться. Ремонт неисправностей на Вашей сети является частью обслуживания, которое включено в арендную плату за линию.

12.2. Неисправности в проводке VТcom в Ваших помещениях потребуют визита техника, который можно организовать в удобное для Вас время в определенный день, утром или после обеда. В соответствии с нашими условиями предоставления услуг связи мы отвечаем только за ремонт сети VТcom. Если неисправность возникает в оборудовании (терминале) или проводке, которая не принадлежит VТcom, мы можем не отвечать за ее ремонт. Мы оставляем за собой право взимать плату за любые ремонтные работы или визит, связанные с неисправностями, не зависящими от нас.

12.3. Наши стандартные работы по техобслуживанию и ремонту неисправностей включают неисправности на нашей линии и арендованном Вами оборудовании. В рамках этих услуг мы будем заниматься неисправностями, по которым поступила заявка в рабочие часы с 8.30 до 17.30 час (исключая национальные или государственные праздники). Плата за эти услуги включается в арендную плату за линию.

Более подробную информацию можно получить по телефонным номерам (727) 2777-888, 2777-000 или (7172) 688-900.

12.4. Мы также предлагаем расширенные услуги по техническому обслуживанию за

соответствующую плату.

Например:

Срочная помощь — в течение 4 часов, с понедельника по субботу, с 8.30 до 17.30 час (за исключением национальных или государственных праздников).

Полное техническое обслуживание — в течение 4 часов, круглосуточно, ежедневно.

Примечание: Мы реагируем на заявку о неисправности согласно установленному регламенту, но некоторые не зависящие от нас обстоятельства могут помешать нам устранить неисправность в течение установленного регламентом времени.

12.5. Мы заключаем договоры на техническое обслуживание определенного типа оборудования, не поставляемого ВТcom. Более детальную информацию можно получить по номерам (727) 2777-888, 2777-000 или (7172) 688-900. Если Вы не заключили с нами контракт на техническое обслуживание, Вам необходимо, в случае возникновения неисправности в Вашем оборудовании, связаться с поставщиком Вашего оборудования.

12.6. Если Вы заявили о неисправности, в результате которой Вы не можете ни посылать, ни принимать вызовы, и мы не восстановили эту функцию к концу следующего рабочего дня, Вы можете подать жалобу в соответствии с нашей Программой гарантии обслуживания клиентов, при условии локализации неисправности в нашей сети. Более детальную информацию смотрите в разделе 13.

15. Варианты тарифов и скидки

Мы разрабатываем диапазон тарифов, нацеленных на то, чтобы Вы имели условия, для выбора тарифа по Вашим финансовым возможностям, в зависимости от объёма начисленной суммы. Сумма, которую Вы можете сэкономить, зависит от использования Вами услуг связи.

16. Счета за услуги связи

16.1. Ваш счёт будет указывать:

- стоимость аренды Вашей телефонной линии (Абонентскую плату);
- стоимость Ваших автоматических соединений;
- стоимость услуг ДВУ;
- стоимость платных информационных, развлекательных услуг;
- стоимость услуг доступа в Интернет;
- стоимость услуг передачи данных;
- стоимость аренды оборудования, которое Вы арендовали у ВТcom;
- тарифы за услуги, такие как расширенное техническое обслуживание или тарифы за соединение;

- любые причитающиеся к выплате кредиты за полученные услуги;
- Налог на добавленную стоимость (НДС) также будет включаться в Ваш счет.

Примечание: Метод сбора НДС будет другим, если Вы оплачиваете свой счет из Бюджетного счета, потому что информация, которую Вы от нас получаете, представляет собой не счет или требование к оплате, а выписку Вашего счета до вычета НДС.

Налоговое законодательство формулирует, что НДС должен вычитаться из Ваших платежей до зачисления на Ваш счет. Таким образом, если Вы оплатили 1 200 тенге, то 1 061,95 тенге будут зачислены на Ваш счет, т.е. после вычета НДС.

16.2. В настоящее время плата за междугородние разговоры начисляются по тарифу за 10 секунд, международные телефонные разговоры начисляются по тарифу за минуту. Это означает, что мы можем точно рассчитывать продолжительность разговора и взимать плату за разговоры в тенге, что сделает наши цены более легкими для понимания.

16.3. Ваши междугородние/международные телефонные вызовы могут быть расписаны по статьям. Постатейные счета показывают номер вызываемого абонента, время и тариф за все прямые автоматические соединения. Если Вы хотите воспользоваться этой дополнительной платной услугой, Вам необходимо сделать письменную заявку на высылку постатейного счёта на электронную почту, факс или на другом носителе. Тарифы на эти услуги указаны в нашем общем Прейскуранте.

16.4. Информация о способе оплаты указывается в счете. В настоящее время эти способы включают оплату наличными — в расчётно – кассовых отделениях банков, безналичными — перечислением на наш банковский счёт, онлайн-банкинг и посредством Qiwi терминалов.

17. Информация о счетах

17.1. Необходимо внимательно проверять точность счетов. Когда мы делаем подсчет счетов, мы проверяем правильность их записи с тем, чтобы убедиться, что все соответствует Вашему обычному уровню. Если Вы не поняли или не согласны с частью Вашего счета, Вы можете связаться с нами бесплатно, набрав номер бесплатного телефона, указанного на лицевой стороне Вашего счета. Вам следует помнить, что плата за одноразовые телефонные переговоры может быть значительно выше, особенно если это международные переговоры, или за услуги, которые предоставляются по особому тарифу, такие как, например имеющие информационный или развлекательный характер.

Пожалуйста, помните также, что пользователь телефонной линии несет ответственность по законодательству РК за все телефонные звонки, сделанные с его номера.

17.2. Если счет за переговоры вызывает у Вас сомнение, при Вашем письменном

обращении, мы перепроверим счет, а если это будет необходимо, мы проведем полноценное расследование, сверив наши данные с данными всего задействованного оборудования и программного обеспечения. Если обнаружится погрешность в счетной системе или в работе персонала, Ваш счет будет исправлен.

17.3. Если у Вас имеются претензии к работе менеджеров или операторов, Вам обязательно необходимо нас письменно проинформировать. Мы проверим их работу. Если мы обнаружим ошибку в их работе, она будет исправлена, и это обязательно повлияет на Ключевой Показатель Результативности того подразделения.

18. Если у Вас трудности при оплате счетов

18.1. Быстрая оплата счетов поможет нам удерживать наши цены на более низком уровне. Пожалуйста, информируйте нас, если у Вас есть какие-либо трудности при оплате счетов, чтобы мы могли помочь Вам. В зависимости от Ваших обстоятельств, мы можем принимать специальные меры, если таковые приемлемы, для того, чтобы предупредить отключение Вашего оборудования.

18.2. Если Вы планируете, длительное время находиться вне дома или рабочего места, и Ваш счет может оказаться неоплаченным, пожалуйста, известите нас об этом. Мы можем предпринять определённые меры для того, чтобы Ваше оборудование не было отключено, избавив Вас от дополнительной уплаты за повторное его подключение.

18.3. Если Вы регулярно не оплачиваете Ваши счета своевременно, мы можем попросить Вас о залоге в качестве страховки против неуплаты по будущим счетам.

19. Политика отключения

19.1. Оплата счетов будет востребована, а предоставление Вам услуг связи окажется под вопросом, если Вы не оплачиваете счета без уважительной причины.

19.2. Если счет не будет оплачен по требованию, мы пошлем Вам последнее предупреждение, а за ним последует либо письменное уведомление об отключении, либо вежливый звонок. Если на этом этапе Вы известите нас о том, что, у Вас проблемы с оплатой счетов, мы можем принять меры, чтобы предупредить меры взыскания, как то — отключать линию связи, при условии, конечно, что Ваш план по оплате счета согласован с нами.

19.3. Если мы все-таки не получим оплату и отключим Вашу линию, мы оставляем за собой право полностью расформировать Вашу линию, о чём заранее напишем Вам сообщение о том, что намерены это сделать, прежде, чем действительно это сделаем.

19.4. Если Вы ведете спор по существу вопроса, который мы рассматриваем, мы не отключим Вашу линию, при условии, что Вы оплатите ту часть, которая Вами не оспаривается.

20. Повторное подключение линии

Если Ваша линия была отключена по какой-либо причине, вновь она будет подключена в обычные рабочие часы. За услуги по повторному подключению взимается плата, если отключение имело место вследствие неуплаты по счету. Если Вы считаете, что с Вас взимается неверная плата за повторное подключение, Вам следует привести свои доводы, мы рассмотрим этот вопрос. Если Ваша линия отключена по ошибке, Вы можете предъявить нам претензии.

21. Злонамеренные звонки по телефону

21.1. Нежелательные, надоедливые анонимные звонки или угрозы по телефону вызывают раздражение, неудобство или недоумение. Мы рассматриваем эту проблему очень серьезно и работаем над этим.

21.2. Если Вы получаете такие звонки, то Вам, наверное, для дальнейшего выяснения причин или обращения в полицию необходимо будет определить автора таких звонков.

21.3. По части таких звонков, при некоторых условиях, мы можем платно предоставить следующую информацию:

- № номер телефона вызывающего абонента, если звонок поступил по обычному голосовому трафику;
- номер транка направления источника вызывающего сигнала, если звонок поступил по IP-трафику.

21.4. По некоторой части звонков мы не сможем предоставить исчерпывающей информации, из-за технологических особенностей поступления данных вызовов или особенностей сервисов, предоставляемых оператором вызывающего абонента.

21.5. Если Вам нужна персональная консультация или дальнейшее решение, свяжитесь с техническими консультантами по номеру телефона (727) 2777-888, 2777-000 или (7172) 688-900 круглосуточно.

22. Работа с жалобами

Поступающие к нам письменные обращения или претензии внимательно рассматриваются, а при необходимости по ним проводится служебное расследование. По результатам расследования, в установленные сроки предоставляется исчерпывающий письменный ответ заявителю.

Мы обязаны предоставлять Вам наилучшие телекоммуникационные услуги. Но иногда, несмотря на все наши усилия, происходят погрешности в работе. Если они произошли, сообщите нам, и мы постараемся исправить их.

Наша цель — решать проблемы к Вашему полному удовлетворению и наши специалисты

постараются решить проблему как можно быстрее, предпочтительнее во время Вашего телефонного звонка. Если это окажется невозможным, мы согласуем с Вами наши дальнейшие действия. Вопросы, связанные со счетами, могут потребовать большего времени для решения.

23. Как связаться с нами.

Если Ваш вопрос касается покупки услуг, начислений, условий договора или каких-либо более общих вопросов, пожалуйста, обращайтесь к нам по номерам (727) 2777-888, 2777-000 или (7172) 688-900 круглосуточно.