

Условия информационно-справочного обслуживания ООО «Рокет Телеком»

Система информационно-справочного обслуживания, создана Оператором в соответствии с Правилами оказания услуг связи по передаче данных, утвержденных Постановлением Правительства № 32 от 23.01.2006 г., в Правилами оказания телематических услуг связи, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 575 от 10.09.2007 г., Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного и (или) радиовещания, Утвержденных Постановлением Правительства РФ № 785 от 22.12.2006 (далее - «Правила»).

1. Система информационно-справочного обслуживания ООО «Рокет Телеком» состоит:

1.1. Сайт Оператора - официальный сайт Оператора, расположенный по адресу <https://rocketcom.ru> в сети Интернет. На Сайте Оператора Абонентам круглосуточно и бесплатно предоставляется в том числе информация, необходимая для заключения и исполнения настоящего Договора, публикуются все официальные документы Оператора и т.д.:

- предоставляется информация по сервису, продуктам и услугам, которые оказывает Оператор;
- публикуются новости об изменении в условиях предоставления сервиса, стоимости и условия работы услуг, продуктов;
- предоставляется возможность оставить обратную связь.

1.2. Личный кабинет - учетная система Оператора (веб-интерфейс), расположенная по адресу <https://stat.rocketcom.ru> в сети Интернет и предоставленная Абоненту для целей круглосуточного обслуживания:

- предоставление информации об оказываемых Абоненту Услугах и заказанных Продуктах;
- предоставления информации об используемых Абонентом тарифах и тарифных планах на Услуги и Продукты;
- предоставления информации о состоянии его Лицевого счета;
- приема информации о неисправностях, препятствующих пользованию услугами;
- удаленного заказа, управления, изменения и отключения Услуг, удаленного заказа Продуктов

1.3. Офисы обслуживания оператора связи:

- выполнение всех процедур: блокировка/разблокировка номеров, смена и подбор тарифа, переоформление, подключение/отключение услуг, смена формы оплаты, замена номера, замена SIM-карты, расторжение и заключение договора, смена учетных данных и др.;

- предоставление информации об оказываемых Абоненту Услугах, используемых тарифах, заказанных Продуктах;
- предоставление информации о сервисах, продуктах и Услугах, имеющихся у Оператора;
- прием информации о неисправностях, препятствующих пользованию услугами;
- настройка оборудования;
- предоставление информации о состоянии Лицевого счета номера Абонента; -предоставление детализации.

1.4. Колл-центр оператора:

- предоставление информации об оказываемых Абоненту Услугах и заказанных Продуктах;
- предоставления информации об используемых Абонентом тарифах и тарифных планах на Услуги и Продукты;
- приема информации о неисправностях, препятствующих пользованию услугами;
- предоставления информации о настройках оборудования для пользования Услугами.

1.5. Социальные Сети

- приема информации о неисправностях, препятствующих пользованию услугами;
- предоставления информации о настройках оборудования для пользования Услугами

2. Настоящие Правила 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, Продуктов 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 ООО «Рокет Телеком» являются неотъемлемой частью Договора-оферты на оказание услуг связи ООО «Рокет Телеком».

8.2. Во всем остальном, неурегулированном настоящими Условиями Стороны руководствуются действующими нормативными документами, Условиями оказания услуг связи и иными нормативными документами Оператора связи.