

## **Правила оказания услуг службой компьютерной помощи:**

1. Услуга абсолютно бесплатна (за исключением стоимости приобретаемого оборудования).
2. Услуга предоставляется только в подключенных к сети «АльянсТелеком» домах.
3. Услуга доступна всем, в независимости от того, подключен заказчик к услугам «АльянсТелеком» или нет.
4. Принятые заявки выполняются не ранее следующего рабочего дня.
5. Заявки выполняются только в предоставленное оператором время.
6. График работы настройщика определяется заранее и не может быть изменен по желанию заказчика.
7. Время выполнения заявки - не более 30 минут.
8. Оставлять заявки на вызов настройщика можно не более 3 раз в месяц.
9. Если настройщик не укладывается в отведенное время, он должен оставить письменные рекомендации заказчику.
10. Настройщики выполняют следующие виды работ:
  - Диагностика программного и аппаратного обеспечения;
  - Установка и настройка программного обеспечения – только бесплатно распространяемые программы;
  - Установка и настройка периферийных устройств.
11. Настройщик может прийти в любую минуту в указанный диапазон времени ожидания.
12. В день прихода настройщика желательно находиться на связи, так как домофон по месту заявки может не функционировать.
13. Настройщик не устанавливает нелицензионное программное обеспечение, не взламывает почту, как и аккаунты в социальных сетях.
14. Настройщик не устанавливает и не переустанавливает операционные системы.

15. Если заказчик не может принять настройщика в указанное время, то заказчику следует позвонить в техническую поддержку (Владивосток: 2302-501, Уссурийск: 302-501) и перенести заявку, в противном случае заявка будет отменена.
16. Ожидание заказчика может составлять не более 5 минут, иначе настройщик не успеет выполнить другие заявки. Просим Вас быть на связи.
17. Настройщику запрещается устанавливать всевозможные программы, продлевающие или отключающие пробный период shareware-программ, вводить незаконно полученные («пиратские») регистрационные данные.
18. Замена оборудования по гарантии:
  - а) Заменяются только те комплектующие, которые есть в наличии у заказчика.
  - б) Настройщикам запрещается менять оборудование, если у заказчика нет на руках сметы или чека.
19. Заявка будет аннулирована, если в указанное время заказчик не отвечает на звонки, не открывает дверь, у заказчика не работает домофон, либо общая дверь без звонка.
20. Настройщик вправе отказать в обслуживании в случае некорректного поведения заказчика.

Правила могут меняться в одностороннем порядке.