

Условия информационно-справочного обслуживания ООО «СИМ ТЕЛЕКОМ»

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 РФ № 32 от 23.01.2006 г., в 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.sim-sim.com> 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 работы услуг;
- предоставляется возможность оставить обратную связь.

1.2. **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;

1.3. USSD/SMS запросы:

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

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.