


Botik-Message: передача важных сообщений от системы Nadmin к Вам

Регулярное **получение сообщений** от системы Nadmin **помогает** избежать многих недоразумений и потерь денег. Для этого необходимо в любой момент времени иметь хотя бы один обязательный подтвержденный транспорт доставки в системе **Botik-Msg** (электронную почту, SMS и т.д.).

Система формирует важные сообщения для передачи Вам: о приближении даты внесения денег за Ваш тариф и другие постоянные услуги, об обращении персонала к Вам или о появлении ответа персонала по Вашим заявкам, об изменении в тарифах, условиях оплаты и т.п.

- Адрес входа в систему **Botik-Msg** — <https://msg.botik.ru>. Здесь Вы можете посмотреть сообщения, подтвердить их получение, настроить режимы доставки сообщений и т.п. Все странички снабжены справкой (иконка )
- Настройте хотя бы один транспорт доставки сообщений через службу Botik-Msg и **не забывайте обновлять настройки** при смене адресов email, номеров телефонов и т.п.

Подробнее про использование системы **Botik-Msg** смотрите в ЧАВО [Раздел «А»-4](#) и в [видеолекциях](#). Помощь по настройке системы сообщений Вам могут оказать в наших офисах.

Botik Tools

Абонент может установить на своем компьютере набор программ **Botik Tools** (<http://www.botik.ru/~botik/tools/>). В пакет входят программы для проверки качества связи и оформления претензий к качеству работы сети (**BotikTester**), управления доступом к сети и оперативной доставки сообщений от системы (**BotikKey**) и др.

Рекомендуем абонентам установить программу **BotikTester** для диагностики работы сети, формирования отчетов для оператора при оформлении претензий.

Работа с программами показана в видеолекциях:

<http://www.botik.ru/2/abonents/videolessons/index.html>

Порядок расторжения договора

Для расторжения договора надо написать заявление (достаточно заявку в системе **Nadmin::Абоненту**) и выполнить взаиморасчеты: погасить долг, если ЛС<0; получить неиспользованный остаток, если ЛС>0. Помните, что **без расторжения** договора с ЛС **продолжает отчисляться** оплата за неблолируемые услуги, которые затем придется оплачивать.

Мы ценим своих клиентов и надеемся на плодотворное сотрудничество.

ООО «Ботик-технологии»




ПАМЯТКА АБОНЕНТУ

(Внимательно прочитайте договор и преискурант!)

Учетное имя: _____

Справочные и информационные ресурсы Абонентам

Мы предлагаем нашим абонентам следующие справочные и информационные ресурсы, которые помогут при работе в нашей сети:

- **Сайт нашей компании** <http://www.botik.ru>. Здесь в левой колонке Вы всегда найдете наши официальные новости, а во вкладке «Абонентам» — коллекцию ссылок на самые необходимые информационные материалы. Особое Ваше внимание обращаем на:
 - Эту памятку <http://www.botik.ru/2/abonents/pamyatka.html> с работающими ссылками
 - [Курс видеоуроков](#) по настройке программных средств, разрабатываемых Оператором для повышения качества обслуживания Абонентов, а также курс [видеолекций](#) — нашим новым Абонентам рекомендуем [просмотреть данный курс](#).
 - **ЧаВО** — «[Часто задаваемые Вопросы и Ответы на них](#)» — здесь, не обращая к нам, экономя свое и наше время, Вы найдете ответы на большинство своих вопросов.
 - Пакет программ **Botik Tools** и его описание. Вы можете установить, изучить (см. [видеолекции](#)) и использовать эти программы.
 - [Список адресов](#) пунктов оплаты услуг.
- **Nadmin::Абоненту** <http://nadmin.botik.ru> — Ваш Персональный сайт Абонента.
 - Все странички **Nadmin::Абоненту** снабжены справкой (иконка )
 - **Nadmin::Абоненту** доступен Вам из любой точки мира с любого устройства, имеющего веб-браузер и доступ в Интернет. Он доступен даже с заблокированного (например, из-за нехватки средств) подключения.
 - Рекомендуем Вам регулярно знакомиться с **новостями** в Nadmin::Абоненту, а также **настроить транспорты** (email, SMS и др.) доставки к Вам сообщений от системы и нашего персонала. [См. ниже про Botik-Msg](#).
 - В системе **Nadmin::Абоненту** Вы сможете управлять своими услугами, анализировать свои расходы, общаться с нашим персоналом, следить за новостями системы телекоммуникаций «Ботик» (СТ «Ботик»), работать с Договором, Преискурантом (здесь всегда есть информация о текущих ценах на услуги) и Регламентом.
- Наша официальная **группа Вконтакте** <https://vk.com/itbotik>. Подписывайтесь и оперативно получайте новости от вашего оператора.

Ваш Договор

Ваш комплект документов — **Договор, Преискурант и Регламент** — всегда доступен Вам как PDF-файл в **Nadmin::Абоненту** — [меню/ Мой Договор/ Действующий/ Загрузить](#). Файл имеет удобное оглавление с гиперссылками, работает поиск по ключевому слову. Пожалуйста, ознакомьтесь с действующей версией документов и следите в системе **Nadmin::Абоненту** за новостями об изменениях в этих документах.

Техническая поддержка, общение с нашим персоналом

Все заявки и вопросы к нашему персоналу Абоненты оформляют в системе **Nadmin::Абоненту** – [меню/Оформление заявки](#) на сайте nadmin.botik.ru. Заявку следует писать в соответствующей рубрике с полным предоставлением запрашиваемой информации.

Кроме того, Вы можете использовать одну из следующих возможностей:

- Создать заявку **из центрального офиса** нашей компании — ул. Трудовая, д. 1.
- Позвонить по телефону **8-961-1-555-355**. В рабочие дни — с 9:00 до 18:00, в субботу — с 10:00 до 15:00. Звонки принимаются сотрудниками по работе с клиентами. В начале разговора Абонент должен указать свое учетное имя. В нерабочее время работает автоответчик – продиктуйте свой номер телефона и Вам перезвонит сотрудник по работе с клиентами.

По телефону сотрудники по работе с клиентами анализ проблем и ремонты не выполняют, с техническим персоналом и руководством напрямую не соединяют. По телефону оформляется заявка от Вашего имени или проводится консультация при наличии у сотрудников офиса необходимых сведений по Вашему запросу.

Узнать свое учетное имя Абонента вы можете в Вашем договоре (подробнее см. [ЧаВО –раздел «В»-2](#) на нашем сайте www.botik.ru).

Порядок расчетов с Абонентами

В СТ «Ботик» принят следующий порядок расчетов с Абонентами:

- Абонент сам определяет сроки и размер очередного авансового платежа.
- Денежные средства очередного платежа зачисляются на электронный лицевой счет (ЛС) Абонента в системе Nadmin.
- Состояние ЛС отображается в **Nadmin::Абоненту** — на каждой страничке справа вверху.
- После оказания любой услуги Абоненту система Nadmin автоматически отчисляет с **ЛС** стоимость услуги по Прейскуранту. Оплата всех услуг, включая услуги ремонтных бригад, выполняется только через данный механизм — не предусмотрены никакие непосредственные платежи «из рук в руки».
- Деньги с ЛС снимаются только после оказания услуги, то есть через некоторое время (этот период ожидания расчета может быть значительным).
- Все полученные услуги Абонент обязан оплатить.
- По договору Оператор имеет право, но не обязан, блокировать услуги Абонента при исчерпании средств на ЛС. Оператор не обязан блокировать все услуги. Обычно блокируется только передача данных, но и эта блокировка может выполняться системой не мгновенно (обычно от 5 до 10 минут, в редких случаях на блокировку уходит значительно больше время).

Внимание! В системе практически никогда не блокируются все услуги Абонента. При заблокированном подключении с ЛС продолжает отчисляться стоимость по Прейскуранту оказываемых (неблокированных) услуг: уменьшенная абонентская плата за поддержку заблокированных подключений, обслуживание отрицательного лицевого счета, стоимость поддержки реального IP-адреса и иных оказанных услуг.

В [ЧаВО \(раздел «С»\)](#) рассмотрены методы анализа Ваших расходов при помощи системы **Nadmin**, порядок оформления претензии по расчетам, советы по контролю своих расходов, методы снижения потребления услуг во время отъездов и т.п.

Пополнить свой Лицевой счет можно:

- банковской картой в **Nadmin::Абоненту**, раздел [Е-товары / Пополнение ЛС](#) (зачисление средств на ЛС **сразу после платежа**. Комиссия - 0%);
- в офисах нашей компании (центральный офис — ул. Трудовая, д. 1, дополнительный офис — ул. Октябрьская, 41а) наличными или банковскими картами (Мир, VISA, MasterCard ...) любого банка у сотрудников по работе с клиентами или через установленный в офисе платежный терминал (зачисление средств на ЛС **сразу после платежа**. Комиссия - 0%);
- с помощью онлайн платежей: через Сбербанк-Онлайн (<https://online.sberbank.ru/>);
- через платежные [терминалы Сбербанка](#);
- В любом отделении Сберегательного банка Российской Федерации. Заполнить бланк квитанции Вы можете в **Nadmin::Абоненту** – [меню / Оформить квитанцию](#) (если надо, смотрите справку к [данной страничке](#)).

По условиям Сбербанка, **при любом способе** оплаты через **Сбербанк** зачисление средств на Ваш ЛС производится **на следующий рабочий день**. При оплате в пятницу деньги попадают на ЛС в понедельник. По праздничным дням особое расписание – задержка зачисления может достигать недели и более.

Для оплаты через Сбербанк-онлайн выполните следующие действия:

Шаг 1. Во вкладке «Переводы и платежи» в поисковой строке раздела «Оплата покупок и услуг» наберите слово Ботик, нажмите кнопку «Найти» и перейдите по появившейся ссылке «Ботик-технологии».

Шаг 2. В поле «Лицевой счет» введите ваше учетное имя абонента в системе Nadmin.

Далее следуйте инструкциям Сбербанка Онлайн.

После исполнения платежа вы можете воспользоваться предложениями Сбербанка-онлайн «Подключить автоплатеж» или «Сохранить как шаблон».

Подробнее про оплату через Сбербанк-онлайн см. ЧАВО [Раздел «С»-8](#) на нашем сайте www.botik.ru

Пожалуйста, сохраняйте чеки и квитанции!