

## Пополнить свой Лицевой счет можно:

- Через терминалы в пунктах оплаты услуг связи СТ «Ботик» — как правило, оплата зачисляется на ЛС немедленно. Обновляемый список адресов пунктов оплаты смотрите на сайте <http://www.botik.ru> во вкладке «Абонентам».
- 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). При оплате через Сбербанк помните, что с момента оплаты до прихода средств в ООО «Ботик-технологии» и зачисления их на Ваш ЛС может пройти более одной недели.
- Пожалуйста, сохраняйте чеки и квитанции.

## Botik-Msg: передача важнейших сообщений от системы Nadmin к Вам

Иногда система формирует важные сообщения для передачи Вам. Например: о достижении ЛС порога сообщений, о приближении даты завершения срочного режима тарификации (и о том, что при этом случится), об обращении персонала к Вам или о появлении реплики персонала по Вашим заявкам и т.п. Все эти сообщения передаются системой к Вам через службу **Botik-Msg**, которая при правильной настройке способна надёжно доставить Вам сообщение, используя подтверждённые Вами удобные для Вас транспорты доставки: электронная почта, SMS и, для желающих, другие: ICQ, «информер» программы Botik Key...

Очень важно надёжно получать сообщения от системы **Nadmin**: многих недоразумений и потерь денег можно избежать, всего лишь правильно настроив гарантированную доставку сообщений от системы к себе. Для этого в соответствии с Регламентом Вы должны в любой момент времени иметь хотя бы один обязательный подтверждённый транспорт доставки в системе **Botik-Msg**.

- Адрес входа в систему **Botik-Msg** надёжной доставки сообщений <https://msg.botik.ru>. Здесь Вы можете просмотреть сообщения, подтвердить их получение, настроить режимы доставки сообщений к себе и т.п. Работать с **Botik-Msg** не сложно. Все странички снабжены справкой (иконка ?).

- Настройте хотя бы один обязательный подтверждённый транспорт доставки сообщений к Вам 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 и в видеолекциях.

ООО «Ботик-технологии» —  
Оператор городской компьютерной сети СТ «Ботик»

## Порядок расторжения договора

Мы ценим своих клиентов. Однако бывают обстоятельства (например, отъезд в другое место), когда Абоненты покидают нас. 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 отчисляется оплата за заблокируемые услуги, которые придется оплачивать.



## ПАМЯТКА АБОНЕНТУ

(Внимательно прочитайте договор и преискурант!)

## Справочные и информационные ресурсы Абонентам

Современные компьютерные и сетевые технологии сложны и предполагают некоторый уровень подготовки пользователя. Мы делаем все, чтобы работа с нами была для Вас приятной, удобной и доступной. Пожалуйста, обратите внимание на следующие справочные и информационные ресурсы:

- 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:
  - **Курс видеолекций** — нашим новым Абонентам настоятельно рекомендуем просмотреть данный курс.
  - **ЧаВО** — «Часто задаваемые Вопросы и Ответы на них» — здесь, не обращаясь к нам, экономя свое и наше время, Вы найдете ответы на большинство своих вопросов.
  - **Пакет программ Botik Tools и его описание**. Установите, изучите (см. видеолекции) и используйте эти программы.
- **Nadmin::Абоненту** <http://nadmin.botik.ru> — Ваш Персональный сайт Абонента
  - Работать с **Nadmin::Абоненту** не сложно. Все странички 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.
  - В соответствии с Договором, Абонент обязан не реже, чем раз в неделю, знакомиться с новостями в **Nadmin::Абоненту**. Вы должны 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.

## Botik Tools

Абонент обязан установить, обновлять и использовать на своем компьютере набор программ **Botik Tools**. Программы (**Botik Tester**, **Botik Key**, **Botik Look**, **Botik Map**), входящие в пакет, необходимы для получения доступа к Сети, для проверки качества связи и оформления жалоб на низкое качество, полезны для оперативного доведения до Вас важнейших сообщений от системы, удобны для анализа расходов и оформления претензии на возврат денег. Работа с программами обсуждена в видеолекциях Абоненту. Сайт пакета **BotikTools** — <http://www.botik.ru/~botik/tools/>.

## Ваш Договор

Ваш комплект документов — **Договор, Прейскурант 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, познакомьтесь 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**. Заявку следует писать в соответствующей рубрике с полным предоставлением запрашиваемой информации, иначе заявка может быть отклонена.

Если с Вашего компьютера по техническим причинам невозможно создать заявку в системе **Nadmin:: Абоненту**, то попытайтесь это сделать, используя любые другие пути доступа в Интернет: с другого компьютера (с работы, из центрального офиса нашей компании — ул. Трудовая, д. 1) или через GPRS-доступ с мобильного телефона с веб-браузером.

Если все указанное Вам не доступно, то используйте одну из следующих возможностей:

- Позвоните по телефону **98-355** в центральный офис нашей компании. В рабочие дни — с 9:00 до 18:00, в субботу — с 10:00 до 16:00. Звонки принимаются сотрудниками по работе с клиентами. В начале разговора Абонент должен указать свое учетное имя, как узнать свое учетное имя Абонента — см. **ЧаВО** раздел «В» пункт 2.
- Позвоните **98-033**. В рабочие дни с 9:00 до 11:30 звонки принимаются сотрудниками по работе с клиентами. В остальное время работает автоответчик — надиктуйте Ваше учетное имя Абонента, Ваш телефон для связи и можете кратко изложить Вашу проблему — Вам перезвонит сотрудник по работе с клиентами.
- Пошлите SMS-сообщение на номер **+7(961)160-58-29**, напишите Ваше учетное имя Абонента, Ваш телефон для связи, можете кратко изложить Вашу проблему — Вам перезвонит сотрудник по работе с клиентами.

**Помните:** сотрудники по работе с клиентами по телефону анализ проблем и ремонты не выполняют, консультаций не дают, с техническим персоналом и руководством напрямую не соединяют. По телефону они могут только под Вашу диктовку от Вашего имени в Вашем **Nadmin::Абоненту** за Вас оформить заявку. А затем с ней уже будет работать технический персонал или руководство. При необходимости — они Вам перезвонят.

## 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, так называемый, электронный лицевой счет (ЛС) Абонента в системе **Nadmin**.
- Состояние ЛС отображается в программе **Botik Key** (функция «Информер») и в **Nadmin::Абоненту** — на каждой страничке справа и сверху.

- После оказания любой услуги Абоненту система **Nadmin** автоматически отчисляет с ЛС стоимость услуги по Прейскуранту. Оплата всех услуг, включая услуги ремонтных бригад, выполняются 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 не может выполняться системой мгновенно — иногда на блокировку уходит большое время.

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

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.

## Порог блокировки и порог сообщения

- Система **Nadmin** следит за моментом времени, когда денежные средства на ЛС Абонента заканчиваются. То есть, когда ЛС достигает некоторого порога блокировки (ПБ). Обычно ПБ=0, но Вы можете сами установить в **Nadmin::Абоненту** порог блокировки ПБ, отличный от нуля.

- ПБ может быть установлен больше нуля, чтобы блокировка происходила до полного исчерпания средств на ЛС.

- ПБ может быть установлен меньше нуля, если Вы хотите поработать какое-то время в долг. Максимальный размер суммы, которую Вы можете одолжить у Оператора называется МинПБ — минимально допустимый порог блокировки. МинПБ вычисляется системой **Nadmin** в зависимости от предыдущей истории платежей.

- При условии  $ЛС \leq ПБ$  предоставление Вам услуг может быть заблокировано системой **Nadmin**. Для разблокирования предоставления услуг необходимо внести средства на ЛС — выполнить очередной платеж. Или «подвинуть» ПБ — в том числе при помощи системы **Nadmin:: Абоненту** на странице **меню/ Обещанный платеж**.

- Иногда система сбрасывает ПБ в ноль, оповещая об этом Вас сообщением.

- Чтобы следить за исчерпанием средств на ЛС, Вы можете сами установить в **Nadmin::Абоненту** порог сообщения (ПС). При достижении этого порога ( $ЛС \leq ПС$ ) система высылает сообщение Вам через Ваши транспорты в системе **Botik-Msg**.

- Посмотреть и изменить пороговые значения (ПБ, ПС, МинПБ) Вы можете в **Nadmin::Абоненту** на странице **меню/ Пороговые значения**.

Подробнее про механизмы работы ЛС и пороговых значений смотрите в **ЧаВО** и в видеолекциях.