


Botik-Msg: передача важнейших 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 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 транспорт доставки сообщений к Вам через службу **Botik-Msg** и **не забываете 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 [видео-лекциях](#). 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 следующие материалы.
 - **Эту памятку** — <http://www.botik.ru/2/abonents/pamyatka.html> с работающими ссылками.
 - **Курс видеуроков** — по настройке программных средств, разрабатываемых Оператором для повышения качества обслуживания Абонентов, а также курс видеолекций — нашим новым Абонентам рекомендуем [посмотреть 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**. Вы можете установить, изучить (см. [видео-лекции](#)) и использовать эти программы.
- **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 <http://nadmin.botik.ru>. Заявку следует писать в соответствующей рубрике с полным предоставлением запрашиваемой информации, иначе заявка может быть отклонена.

Кроме того, Вы можете использовать одну из следующих возможностей.

- Создать заявку **в офисах** нашей компании: центральный офис — ул. Трудовая, д. 1, дополнительный офис — ул. Октябрьская, д. 41а.
- Позвонить по телефону **98-355**. 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.
- **Послать 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.

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 сверху.
- 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 не может выполняться системой мгновенно (обычно от 5 до 10 минут, в редких случаях на блокировку уходит значительно большее 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 различными способами

- Через [терминалы](#) «Точка оплаты» и [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](#)).
- С помощью онлайн платежей: через Сбербанк-Онлайн (<https://online.sberbank.ru/>) или сайт «Точка оплаты» (<https://money.pereslavl.ru/?provider=botik>).
- В офисах нашей компании (центральный офис — ул. Трудовая, д. 1, дополнительный офис — ул. Октябрьская, 41а), используя средства на банковских картах (Мир, VISA, MasterCard ...) любого банка, или наличные деньги у сотрудников по работе с клиентами или через установленный в офисе платежный терминал.

При оплате через терминалы и на сайте «Точка оплаты» зачисление денег на ЛС мгновенное. На нашем сайте www.botik.ru в разделе меню «[Адреса пунктов оплаты услуг связи СТ"Ботик"](#)» Вы можете узнать для каких терминалов берется комиссия, а какие выполняют зачисление без комиссии.

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 «Платежи» в поисковой строке раздела «Интернет и ТВ» 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!