

ПУБЛИЧНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент технического сопровождения (далее — **Регламент**) определяет порядок обращения пользователей за технической поддержкой, правила обработки обращений, режим работы службы поддержки, сроки реакции Исполнителя, порядок информирования и основания для отказа в обработке обращений.

1.2. Регламент является публичным документом, обязательным для всех пользователей сервиса ohr-info.ru, использующих личный кабинет, функционал сайта, уведомления, формы обратной связи и иные каналы поддержки.

1.3. Регламент применяется совместно с Публичным договором-офертой, правилами посещения тренировок, правилами техники безопасности и иными документами, размещёнными на сайте ohr-info.ru.

1.4. В случае противоречия между настоящим Регламентом и обязательными нормами законодательства Российской Федерации применяются нормы законодательства Российской Федерации.

2. Термины

2.1. **Техническое сопровождение** — консультационная и организационная поддержка пользователя по вопросам работы Сервиса, доступа к Личному кабинету, оплаты, отображения данных, получения уведомлений, записи на занятия и использования функционала сайта.

2.2. **Обращение** — запрос пользователя в службу поддержки, направленный через предусмотренные каналы связи и содержащий описание проблемы, вопроса или инцидента.

2.3. **Инцидент** — нарушение работоспособности Сервиса, сбой, ошибка, недоступность функции либо иная техническая проблема, требующая дополнительной проверки.

2.4. **Пользователь** — лицо, использующее Сервис или направляющее обращение в службу поддержки.

3. Каналы обращений

3.1. Пользователь вправе направить обращение через каналы связи, указанные на сайте ohr-info.ru и в договоре, включая:

- Личный кабинет;
- электронную почту;
- формы обратной связи;
- иные каналы, указанные Исполнителем.

3.2. Обращения, направленные по неуказанным каналам, могут не приниматься к обработке.

3.3. Обращение должно содержать:

- ФИО пользователя;
- контактные данные;
- описание проблемы;
- дату и время возникновения проблемы;

- при необходимости скриншоты, файлы, номера операций или иные сведения, позволяющие установить причину обращения.

3.4. Если обращение подаётся от имени третьего лица, Исполнитель вправе запросить подтверждение полномочий.

4. Режим работы

4.1. Служба технического сопровождения осуществляет обработку обращений с **9:30 до 17:45 по московскому времени в рабочие дни**.

4.2. Обращения, поступившие вне указанного времени, регистрируются и обрабатываются в ближайший рабочий день в порядке очередности поступления, если иное не предусмотрено настоящим Регламентом.

4.3. В нерабочее время Исполнитель вправе предоставлять автоматические уведомления, справочные сообщения или инструкции, не означающие начало полного рассмотрения обращения.

5. Порядок обработки обращений

5.1. После поступления обращения Исполнитель проводит первичную проверку, регистрирует обращение и определяет его категорию.

5.2. Если проблема может быть решена на первом уровне поддержки, Исполнитель предоставляет пользователю решение в рамках консультации.

5.3. Если для решения требуется дополнительная проверка, обращение переводится в работу профильного специалиста.

5.4. При необходимости Исполнитель вправе запросить у пользователя дополнительные сведения, без которых рассмотрение обращения невозможно.

5.5. Пользователь обязан своевременно предоставлять запрошенные данные и содействовать выяснению обстоятельств обращения.

6. Сроки реакции

6.1. Срок первичной реакции на обращение определяется режимом работы службы поддержки, если иной срок не установлен договором, регламентом сайта или иным обязательным документом.

6.2. Ориентировочные сроки рассмотрения обращений:

- первичная регистрация — в разумный срок после поступления обращения;
- классификация и уточнение проблемы — в течение 1 рабочего дня;
- решение типового обращения — в течение 3 рабочих дней;
- решение сложного инцидента — в срок, зависящий от характера проблемы и технической возможности её устранения.

6.3. Если обращение связано с внешними сервисами, платёжными системами, операторами связи, почтовыми службами, хостингом или иными третьими лицами, срок решения может увеличиваться на время, необходимое для взаимодействия с соответствующим лицом.

6.4. Исполнитель вправе уведомить пользователя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причины.

7. Основания для отказа

7.1. Исполнитель вправе не принимать к обработке или прекратить обработку обращения, если:

- обращение не содержит достаточной информации;
- пользователь не может быть идентифицирован;
- обращение касается вопросов, не относящихся к техническому сопровождению;
- пользователь использует оскорбления, угрозы, спам или злоупотребляет обращениями;
- устранение проблемы невозможно без действий со стороны пользователя, но пользователь не выполняет запрошенные действия;
- обращение подано с нарушением установленного порядка.

7.2. Исполнитель вправе ограничить консультацию до письменного канала, если вопрос требует фиксации данных, проверки документов или подтверждения действий пользователя.

7.3. Если обращение связано с нарушением правил безопасности, подозрением на несанкционированный доступ или инцидентом информационной безопасности, Исполнитель вправе приостановить доступ к отдельным функциям Сервиса до выяснения обстоятельств.

8. Обязанности пользователя

8.1. Пользователь обязан:

- использовать Сервис добросовестно;
- хранить данные доступа в тайне;
- проверять актуальность своих контактных данных;
- не передавать ложные или неполные сведения;
- соблюдать инструкции Исполнителя при устранении проблемы;
- своевременно подтверждать получение решения, если это требуется.

8.2. Пользователь не вправе требовать немедленного решения проблемы, если для этого требуется техническая проверка, участие третьих лиц или действия, выходящие за рамки поддержки.

9. Ограничения сопровождения

9.1. Техническое сопровождение не включает:

- обучение пользователя работе с устройствами и программами, не относящимися к Сервису;
- настройку личного оборудования пользователя, если это не предусмотрено договором;
- устранение неисправностей оборудования, операторов связи, платёжных систем и сторонних сервисов;
- внесение изменений в данные пользователя без его подтверждения;
- действия, нарушающие закон, договор или требования безопасности.

9.2. Исполнитель не несёт ответственность за сбои, вызванные:

- действиями пользователя;
- неисправностью оборудования пользователя;
- работой сторонних сервисов;
- отключением связи, электроэнергии или интернета;

- обстоятельствами непреодолимой силы.

10. Приоритет и критичность

10.1. Исполнитель вправе классифицировать обращения по приоритету в зависимости от влияния проблемы на доступ к Сервису и оказание услуг.

10.2. Критическими считаются обращения, при которых:

- полностью недоступен Личный кабинет;
- невозможно совершить оплату через предусмотренный механизм;
- отсутствует доступ к ключевым функциям Сервиса;
- возникла угроза безопасности данных или доступа.

10.3. Некритические обращения обрабатываются в общем порядке и в пределах доступных ресурсов службы поддержки.

11. Завершение обращения

11.1. Обращение считается выполненным после:

- предоставления пользователю ответа;
- устранения технической проблемы;
- передачи разъяснений;
- либо направления мотивированного сообщения о невозможности устранения проблемы по причинам, не зависящим от Исполнителя.

11.2. Если пользователь не сообщил о повторном возникновении проблемы в разумный срок, обращение может считаться закрытым.

11.3. Повторное обращение по тому же вопросу возможно, если появились новые обстоятельства или проблема не была устранена.

12. Ответственность сторон

12.1. Стороны несут ответственность за нарушение настоящего Регламента в соответствии с договором и законодательством Российской Федерации.

12.2. Пользователь несёт ответственность за достоверность предоставленных данных, корректность действий и соблюдение инструкций службы поддержки.

12.3. Исполнитель несёт ответственность только в пределах, установленных договором и законом, и не отвечает за последствия, вызванные действиями пользователя или третьих лиц.

13. Заключительные положения

13.1. Настоящий Регламент размещается на сайте ohr-info.ru и действует с момента публикации.

13.2. Исполнитель вправе изменять Регламент в одностороннем порядке путём публикации новой редакции на сайте.

13.3. Продолжение использования Сервиса после публикации новой редакции означает согласие пользователя с изменениями.

13.4. Если отдельное положение Регламента будет признано недействительным, это не влияет на действительность остальных положений.