

# РЕГЛАМЕНТ технічної підтримки

## §1 Положення про підтримку

1. Якщо звернення не стосується аварійних ситуацій, що вимагають негайного вирішення, або відповідь на ваше запитання вже міститься в Інструкціях, наданих у Базі Знань, звернення буде платним, відповідно до опису нижче або в повідомленні від адміністратора.
2. Наша компанія не надає клієнтам можливості контакту за телефоном для вирішення проблем або задавання питань.
3. Будь-які питання та сумніви щодо наших послуг або продуктів можна звернути через звернення в панелі клієнта або по електронній пошті.
4. Для зв'язку з нашою компанією слід створити звернення в панелі клієнта або надіслати повідомлення електронною поштою на адресу, вказану на нашому веб-сайті.
5. У відповідь на звернення наша компанія намагатиметься надати відповідь якнайшвидше.
6. В разі потреби наша компанія може запропонувати додаткову форму зв'язку, наприклад, відеоконференцію або зустріч у вашому офісі.
7. Будь-яка інформація, надана клієнтами, розглядається як конфіденційна і захищена згідно з чинним законодавством.
8. Наша компанія залишає за собою право відмовити відповідати на запитання, які порушують приватність інших осіб, містять неприпустимий контент або не стосуються нашої діяльності.
9. Цей порядок призначений для забезпечення прозорого та ефективного спілкування з нашими клієнтами та захисту їх приватності.

## §2 Додаткові послуги

Вартість однієї години додаткових послуг встановлена згідно з придбаним пакетом, обчислюється з моменту початку кожної половини години\*.

**\*Увага:** Відкриття звернення рахується як мінімум 0,5 години.

Тобто,

1. Якщо звернення передбачає створення, наприклад, 1 облікового запису електронної пошти (час цінниковий 10 хв.), то [ihostmi](#) обчислить час звернення на 0,5 години.
2. Якщо звернення передбачає створення 3 облікових записів електронної пошти (разом 30 хв.), то [ihostmi](#) все ще обчислить час звернення на 0,5 години.
3. Якщо звернення буде містити багато справ до виконання, обчислюється годинний час з моменту початку робіт над зверненням до завершення, обчислюваний кожні 0,5 години.

Під час створення звернень будь ласка, майте на увазі це і намагайтеся об'єднувати справи до виконання в список.

Нижче наведено додаток з переліком додаткових послуг

#### [Список додаткових послуг](#)

---

Revision #1

Created 16 March 2024 10:11:34 by ihostmi

Updated 16 March 2024 10:17:27 by ihostmi