

ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПРИЛОЖЕНИЯ «МОИ ДОКУМЕНТЫ ОНЛАЙН»

Бесплатная техническая поддержка мобильного приложения «Мои документы онлайн» предоставляется только для прямых пользователей, зарегистрированных в приложении, и представителей регионов, акцептовавших публичную оферту ООО «Электронный магазин».

Регламент технической поддержки

1. Общие положения

1.1. Право на использование услуги технической поддержки имеют:

1.1.1. Пользователи установившие и зарегистрировавшиеся в приложении «Мои документы онлайн».

1.1.2. Представители регионов, акцептовавших публичную оферту ООО «Электронный магазин».

1.2. Время работы службы технической поддержки - с 9:00 до 18:00 по московскому времени в рабочие дни. В нерабочее время, официальные выходные и праздничные дни Российской Федерации оказание технической поддержки не гарантируется.

1.3. Оказание услуги технической поддержки гарантируется только при соблюдении условий:

1.3.1. Заявитель принадлежит к одной из категорий, перечисленных в п. 1.1.

1.3.2. Заявитель предоставил достаточную информацию о себе и своем аккаунте (ФИО, номер мобильного телефона, организация, должность).

1.4. Если какие-либо из условий, перечисленных в п. 1.3., не соблюдены в технической поддержке может быть отказано.

1.5. Обращения в службу технической поддержки принимаются по адресу электронной почты **support@моидокументы.онлайн**

2. Время реакции на обращение

2.1. Время реакции на внешние обращения составляет не более 4 (четырёх) часов в рабочее время службы технической поддержки. Критические сбои отслеживаются службой поддержки в круглосуточном режиме и время внутренней реакции на них составляет не более 5 (пяти) минут.

2.2. При обращении в поддержку бывают проблемы и задачи, которые не могут быть решены в самые кратчайшие сроки. Мы не гарантируем полного решения проблемы, описанной в обращении, в какой-либо конкретный срок.

2.3. Скорость реакции и скорость решения задачи, а также её приоритетность определяется специалистами службы технической поддержки и зависит от уровня проблемы, описанной в обращении.

2.4. Время решения проблемы может быть увеличено на время предоставления необходимой информации, запрашиваемой у пользователя.

2.5. При отсутствии ответа от пользователя на предложенное решение или запрос дополнительной информации в течение 2 (двух) рабочих дней обращение может считаться неактуальным и работа по такому обращению прекращается.

3. Ограничения и особые условия

3.1. В рамках технической поддержки не оказывается услуг по созданию дополнительного функционала, обучению работе с приложением, написанию руководств (документации) по пользованию, разработке любых новых функций, услуг по тестированию, мониторингу работы внешних сервисов, консалтинговых услуг, услуг по настройке и администрированию серверов региона.

3.2. Мы вправе отказать в технической поддержке, если проблемы работы приложения были вызваны ошибками в программировании третьими лицами или сторонними разработчиками.

3.3. Мы не несем ответственности за работу каналов передачи данных или стабильность и скорость работы хостинга или сервера, на котором работают системы региона.

3.4. При выявлении случаев ошибок в работе сторонних производителей пользователю следует обратиться в службу технической поддержки соответствующего стороннего производителя.

3.5. Настоящие условия могут быть изменены без какого-либо предварительного уведомления пользователя. Настоящие условия являются открытым и общедоступным документом. Действующая редакция условий располагается в сети Интернет по адресу: <https://моидокументы.онлайн>. Пользователь обязуется самостоятельно проверять условия на предмет изменений.