

Памятка 2. Пользование сервисом круглосуточной технической поддержки.

При звонке в службу технической поддержки необходимо знать свой 4х-значный номер договора.

При обнаружении неисправности Заказчик может связаться со службой технической поддержки следующими способами:

1. Совершив звонок на номер 118 при наборе с городского телефонного номера, предоставленного Заказчику по договору. Звонки на короткий номер с других телефонных городских и мобильных номеров невозможны.
2. По номеру 8-800-500-18-33 для набора из любой точки России с любого телефонного номера, в т.ч. с мобильных номеров. Звонок бесплатный.
3. Посредством отправки сообщения с сайта www.gsglobalcom.ru.
4. Посредством отправки сообщения по электронной почте на адрес support@gsglobalcom.ru.

Правила пользования системой IVR (Interactive Voice Response, система интерактивных голосовых сообщений) при звонке в службу технической поддержки.

Автоматическая авторизация в системе IVR происходит в случаях:

1. При звонке с городского телефонного номера, закрепленного по Договору, на номер 118.
2. При звонке с мобильного телефонного номера, который Заказчик указал в Договоре, как контактный.

При звонке с любого другого телефонного номера на бесплатный номер 8(800)500-18-33 Заказчику необходимо пройти ручную авторизацию, посредством набора с телефонного аппарата 9-ти цифр подряд: ХХХХУУУУУ, где ХХХХ – номер договора с ООО «Глобалком», УУУУУ – городской телефонный номер, закрепленный по Договору в Бланке заказа.

Авторизованный Заказчик может получить следующие сервисы:

1. Узнать свой баланс;
2. Узнать дату платежа;
3. Совершить обещанный платеж, равный сумме ежемесячного платежа за услуги связи;
4. В случае утери пароля от личного кабинета, сбросить пароль доступа на первоначальный, указанный в инсталляционном акте при подключении.