



ՀԵՌԱԽՈՍԱՅԻՆ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅԱՆ

ՊԱՅՄԱՆՆԵՐ

1. Հեռախոսային սպասարկման ծառայությունը (այսուհետ՝ Հեռախոսային սպասարկում) նախատեսված է «ԶԻԷՆՍԻ-ԱԼՖԱ» ՓԲԸ (այսուհետ՝ Օպերատոր) ինչպես նոր, այնպես էլ գործող ֆիզիկական անձ հանդիսացող Բաժանորդների համար:
2. Նոր Բաժանորդագրության դեպքում Հեռախոսային սպասարկումն ակտիվացվում է Օպերատորի վաճառքի և սպասարկման սրահում Օպերատորի Ծառայություններին բաժանորդագրվելիս և հեռախոսային սպասարկման հեռախոսահամար տրամադրելու դեպքում: Տվյալ դեպքում Հեռախոսային սպասարկման դրույթները ներառվում են Էլեկտրոնային հաղորդակցության ել հարակից այլ ծառայություններին բաժանորդագրվելու դիմումում, որտեղ Բաժանորդը նշում է նաև այն հեռախոսահամարը, որն իր կողմից օգտագործվելու է Հեռախոսային սպասարկման ստացման նպատակով:
3. Գործող Բաժանորդների դեպքում Հեռախոսային սպասարկումն ակտիվացվում է հեռախոսազանգի միջոցով և/կամ Օպերատորի վաճառքի և սպասարկման սրահ ներկայանալով և լրացնելով համապատասխան դիմումը: Այն դեպքում, երբ բաժանորդը Հեռախոսային սպասարկումն ակտիվացնում է հեռախոսազանգի միջոցով՝ Բաժանորդը Օպերատորի տվյալների բազայում առկա հեռախոսահամարներից որևիցե մեկով զանգահարում է Օպերատորի Զանգերի կենտրոն և, անցնելով նույնականացման փուլը՝ բազայում գրանցված հեռախոսահամարներից ընտրում է այն հեռախոսահամարը, որն իր կողմից օգտագործվելու է Հեռախոսային սպասարկման ստացման նպատակով: Այն դեպքում, երբ Բաժանորդի անձնական տվյալների բազայում առկա հեռախոսահամարը, կամ հեռախոսահամարներից և ոչ մեկը Բաժանորդի կողմից նպատակահարմար չեն լինում որպես Հեռախոսային սպասարկման ծառայությունից օգտվելու նպատակով գրանցելու համար, Բաժանորդը մոտենում է օպերատորի Վաճառքի և սպասարկման սրահ և իր անձնական տվյալների բազայում իրականացնում տվյալների փոփոխություն՝ նշելով Հեռախոսային սպասարկման ծառայությունից օգտվելու հեռախոսահամար :
4. Սույն պայմանների 2-րդ և 3-րդ կետերում նշված և Հեռախոսային սպասարկման համար ընտրված հեռախոսահամարից տարբերվող հեռախոսահամարից զանգահարելու դեպքում Հեռախոսային սպասարկումն Օպերատորի կողմից չի մատուցվում:

5. Եթե հետագա սպասարկման ընթացքում Բաժանորդը ցանկանում է փոխել Հեռախոսային սպասարկման նպատակով իր կողմից օգտագործվող հեռախոսահամարը, ապա նա պետք է համապատասխան գրավոր դիմում ներկայացնի Օպերատորի վաճառքի և սպասարկման սրահ՝ նշելով Հեռախոսային սպասարկման համար ցանկալի նոր հեռախոսահամարը:

6. Հեռախոսային սպասարկման ծառայությունից օգտվելու համար Օպերատորը Բաժանորդին տրամադրում է Բաժանորդի անհատական գաղտնաբառը կամ դրա կազմման ակզորիթմը: Անվտանգության նկատառումներով սույն կետում նշված գաղտնաբառը Բաժանորդի կողմից չպետք է փոխանցվի մեկ այլ անձի: Սույն կետում նշված գաղտնաբառը մեկ այլ անձի տրամադրելու դեպքում Բաժանորդը շարունակում է պատասխանատվություն կրել նշված գաղտնաբառի միջոցով Հեռախոսային սպասարկմամբ կատարված ցանկացած գործարքի համար:

7. Երեք անգամ սխալ գաղտնաբառ մուտքագրելու դեպքում Հեռախոսային սպասարկումն արգելափակվում է: Վերջինս կրկին ակտիվացնելու համար Բաժանորդը պետք է մոտենա Օպերատորի վաճառքի և սպասարկման սրահ՝ ներկայացնելով համապատասխան գրավոր դիմում:

8. Հեռախոսային սպասարկման ծառայությունը հասանելի է յուրաքանչյուր օր՝ ժամը 08:00-ից մինչև 24:00:

9. Սույն պայմանների 2-րդ կամ 3-րդ կետերով սահմանված կարգով Հեռախոսային սպասարկումն ակտիվացրած Բաժանորդը Հեռախոսային սպասարկման ստացման նպատակով պետք է զանգահարի Հեռախոսային սպասարկման համար առանձնացված 060 460000 հեռախոսահամարին:

10. Սույն պայմանների 9-րդ կետում նշված հեռախոսահամարին զանգահարելիս, մինչև Օպերատորի համապատասխան մասնագետին միանալը, ավտոմատ համակարգի կողմից իրականացվում են հետևյալ ստուգումները.

- ստացված զանգի հեռախոսահամարի համապատասխանությունը Հեռախոսային սպասարկման համար նշված հեռախոսահամարի հետ,
- Հեռախոսային սպասարկման արգելափակված կարգավիճակում չգտնվելը,
- Բաժանորդի կողմից մուտքագրված անհատական գաղտնաբառի ճշտությունը,
- Բաժանորդի՝ Օպերատորի տվյալների բազայում նշված անձը հաստատող փաստաթղթի վավերականության ժամկետի մեջ գտնվելը:

Միայն վերոնշյալ ստուգումներն իրականացնելուց և ճիշտ արդյունքներ ստանալուց հետո է Օպերատորի ավտոմատ համակարգը Բաժանորդի զանգը միացնում համապատասխան մասնագետի հետ:

11. Օպերատորի մասնագետը Հեռախոսային սպասարկման ընթացքում հեռախոսազանգի ցանկացած պահին Բաժանորդի ինքնության մասին կասկած ունենալու դեպքում իրավասու է իրականացնել Բաժանորդի լրացուցիչ նույնականացում՝ Բաժանորդին ուղղելով լրացուցիչ նույնականացման հարցեր:

12. Հեռախոսային սպասարկման են ենթակա Օպերատորի կողմից մատուցվող բոլոր ընթացիկ ծառայությունները, բացառությամբ ստորև նշվածների՝

ա) նոր պայմանագրի կնքում,

բ) պայմանագրի դադարեցում/ պայմանագրի վերջին ծառայության դադարեցում,

գ) պայմանագրի անվանափոխություն,

դ) լիազորագրի տրամադրում,

ե) հեռախոսահամարի քաղվածքի տրամադրում,

զ) ազատ ոճի դիմումի ներկայացում, եթե Օպերատորը սահմանել է հատուկ ներկայացման կարգ,

է) արգելափակված հեռախոսային սպասարկման ծառայության ակտիվացում,

ը) հեռախոսային սպասարկման հեռախոսահամարի փոփոխություն, եթե հեռախոսահամարն առկա չէ Օպերատորի բազայում:

13. Հեռախոսային սպասարկումն ակտիվացրած Բաժանորդը կարող է ապասկտիվացնել այն՝ զանգահարելով 060 460000 հեռախոսահամարին և Հեռախոսային սպասարկման ապասկտիվացման գործողությունն ընտրելով: Հեռախոսային սպասարկման ապասկտիվացման զանգի ընթացքում ևս համակարգի կողմից իրականացվում են սույն պայմանների 9-րդ կետի առաջին երեք ենթակետերով սահմանված ստուգումները:

Միայն վերոնշյալ ստուգումներն իրականացնելուց և ճիշտ արդյունքներ ստանալուց հետո է համակարգը ապասկտիվացնում Բաժանորդի՝ Հեռախոսային սպասարկումից օգտվելու հնարավորությունը: Գաղտնաբառը երեք անգամ սխալ մուտքագրելու դեպքում Բաժանորդը պետք է մոտենա Օպերատորի վաճառքի և սպասարկման սրահ՝ համապատասխան գրավոր դիմում ներկայացնելու համար: