**Регламент работы службы технической поддержки – отдела сопровождения Общества с ограниченной ответственностью**

**«МаксХаус»**

1. Общие положения

* 1. Настоящий Регламент устанавливает порядок предоставления услуг по технической поддержке организаторов торгов, лиц, представивших заявки на участие в открытых торгах, участников торгов (Участников эЛот) и иных лиц (далее – «Пользователи») при пользовании электронной площадкой «эЛот».
  2. Техническая поддержка Пользователей осуществляется отделом сопровождения Общества с ограниченной ответственностью «МаксХаус» (далее – отдел сопровождения ООО «МаксХаус»).
  3. Настоящий Регламент применяется при проведении всех видов торгов на указанной электронной торговой площадке (в том числе, но не ограничиваясь этим – при проведении открытых торгов в электронной форме при продаже имущества (предприятия) должников в ходе процедур, применяемых в деле о банкротстве).

1.4. Лицо, обратившееся за технической поддержкой любым способом, указанным в настоящем Регламенте, подтверждает ознакомление с положениями настоящего Регламента и обязуется их соблюдать.

1. Порядок осуществления технической поддержки
   1. Перед подачей обращения за технической поддержкой Пользователю необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в Регламенте электронной торговой площадки «эЛот» и в разделе «Информация» электронной торговой площадки «эЛот».
   2. В период проведения открытых торгов при продаже имущества (предприятия) должников в ходе процедур, применяемых в деле о банкротстве, начиная от времени начала торгов до времени подведения результатов открытых торгов техническая поддержка Пользователей обеспечивается в следующем режиме: с 09:00 до 21:00 часа по московскому времени ежедневно (кроме выходных и праздничных дней), выделяя для этих целей не менее 1 (одной) телефонной линии и не менее 1 (одного) сотрудника отдела для ответа на сообщения, полученные от Пользователей по электронной почте отдела сопровождения.

При этом среднее время ожидания ответа службы, осуществляющей техническую поддержку – отдела сопровождения ООО «МаксХаус» для не зарегистрированных на электронной площадке «эЛот» лиц не должно превышать 1 (одних) суток, а для зарегистрированных на электронной площадке «эЛот» лиц не должно превышать 12 (двенадцати) часов.

В иные периоды времени техническая поддержка Пользователей осуществляется с 09.00 до 18.00 часов по московскому времени ежедневно (кроме выходных и праздничных дней.)

* 1. Обращение за технической поддержкой осуществляется путем направления Пользователем запроса с указанием идентифицирующей его информации, в отдел сопровождения ООО «МаксХаус» по телефону, электронной почте, через форму обратной связи на электронной площадке «эЛот».

Номер «горячей» телефонной линии с возможностью совершения бесплатных звонков со всей территории Российской Федерации для обращения в отдел сопровождения ООО «МаксХаус»: 8-812-908-09-70.

Электронный адрес для обращения в отдел сопровождения ООО «МаксХаус»: support@elotmarket.ru либо техническое средство электронной торговой площадки «Обратная связь».

Форма обратной связи электронной площадки «эЛот» доступна как Участникам «эЛот» так и незарегистрированным пользователям и имеет функционал подписи произвольного документа или файла для приложения к обращению. Ограничение на размер вложения 25МБ.

* 1. Обращения обрабатываются в порядке их поступления. Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем важности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов отдела сопровождения ООО «МаксХаус», при этом в отношении всех обращений соблюдаются указанные в п. 2.2 Регламента сроки ответа.
  2. Общение работника отдела сопровождения ООО «МаксХаус» и Пользователя должно быть корректным, соответствующим общепринятым нормам этикета и культуры речи. Ни в коем случае не допускаются оскорбления и нецензурные выражения.
  3. Ответ на запрос Пользователя дается:

по телефону – устно;

по электронной почте, через форму обратной связи ООО «МаксХаус» – письменно, в электронном виде.

* 1. В целях обеспечения качества технической поддержки и разрешения спорных ситуаций осуществляется запись телефонных переговоров работников Отдела сопровождения ООО «МаксХаус» с Пользователями.
  2. Техническая поддержка не оказывается иными способами (службы обмена сообщениями ICQ, Skype, Google Talk и иные), а также по иным адресам электронной почты, кроме указанного в настоящем Регламенте.
  3. При осуществлении технической поддержки ООО «МаксХаус» не несет ответственность за проблемы с передачей информации, возникшие не по его вине (вследствие нарушения подключения Пользователей к сети Интернет, технических проблем программного обеспечения Пользователя).
  4. Операторами отдела сопровождения оказывается техническая поддержка в соответствии с п. 3.1 настоящего Регламента. По всем остальным вопросам поддержка не оказывается.
  5. Лицо, обращающееся за технической поддержкой обязано:

– использовать официально-деловой стиль речи, не употреблять жаргонные, бранные, оскорбительные выражения по отношению к любым лицам и/или событиям, не разговаривать на повышенных тонах;

– сообщать Оператору отдела сопровождения необходимые в процессе технической поддержки сведения о себе, своих действиях на «эЛот», сведения о конфигурации компьютера, с которого осуществляется работа на «эЛот».

* 1. В случае неисполнения требований п. 2.11 Оператор имеет право отказать в технической поддержке Пользователю или Участнику эЛот и прервать сеанс связи.

1. Состав услуг по технической поддержке пользователей.
   1. В соответствии с настоящим регламентом отдел сопровождения оказывает следующие услуги пользователям:

- консультации относительно порядка получения и использования электронной подписи ;

- консультации относительно порядка проведения процедур торгов на электронной торговой площадке, подачи заявок на участие в торгах;

- консультации относительно соблюдения технических условий участия Пользователей в процедурах торгов на электронной торговой площадке, настройки необходимого программного обеспечения для доступа к электронной торговой площадке «ЭТС24»;

- консультации по вопросу регистрации Пользователей на электронной торговой площадке «эЛот», включая консультации по предварительным требованиям для регистрирующихся пользователей;

- консультации по иным вопросам, связанные с работой на электронной торговой площадке «эЛот» (работа с электронными документами, работа в личном кабинете и т.д.);

- выполнение иных действий, направленных на обеспечение работы пользователей на электронной торговой площадке «эЛот».

1. Заключительные положения.
   1. Отдел сопровождения ООО «МаксХаус» имеет право привлекать третьих лиц для своевременного и качественного оказания услуг по технической поддержке без уведомления и согласования с Пользователем.
   2. Качество услуг по технической поддержке зависит от достоверности и полноты сведений, предоставляемых Пользователем.
   3. ООО «МаксХаус» имеет право вносить изменения в настоящий Регламент с обязательным уведомлением Пользователей за 5 (пять) календарных дней до предполагаемой даты внесения изменения путем опубликования новой редакции Регламента или изменений к нему в сети Интернет на сайте по адресу https://elotmarket.ru/
   4. Настоящий Регламент вступает в силу с момента опубликования в сети Интернет на электронной торговой площадке по адресу https://elotmarket.ru/.