

Регламент
работы службы технической поддержки – отдела сопровождения
ЭТП эЛот

1. Общие положения

1.1. 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».

1.2. Техническая поддержка Пользователей осуществляется отделом сопровождения ЭТП эЛот..

1.3. 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.

2. Порядок осуществления технической поддержки

2.1. 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».

2.2. В период проведения открытых торгов при продаже имущества должников в ходе процедур, 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 для не зарегистрированных на электронной площадке «эЛот» лиц не должно превышать 3 (трех) суток, а для зарегистрированных на электронной площадке «эЛот» лиц не должно превышать 12 (двенадцати) часов.

В иные периоды времени техническая поддержка Пользователей осуществляется с 11:00 до 18:00 часов по московскому времени ежедневно (кроме выходных и праздничных дней.)

2.3. Обращение за технической поддержкой осуществляется путем направления Пользователем запроса с указанием идентифицирующей его информации, в отдел сопровождения по телефону, электронной почте, через форму обратной связи на электронной площадке «эЛот», **а также в Телеграм канал оператора** (считать предпочтительным каналом связи).

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

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

Телеграмм канал службы поддержки ЭТП эЛот [@elotmarket](https://t.me/elotmarket)

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.

2.4. Обращения обрабатываются в порядке их поступления. Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем важности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов отдела сопровождения ЭТП эЛот, при этом в отношении всех обращений соблюдаются указанные в п. 2.2 Регламента сроки ответа.

2.5. Общение работника отдела сопровождения Оператора и Пользователя должно быть корректным, соответствующим общепринятым нормам этикета и культуры речи. Ни в коем случае не допускаются оскорбления и нецензурные выражения.

2.6. Ответ на запрос Пользователя дается:
чат Телеграм - письменно, в электронном виде;
по телефону – устно;
по электронной почте, через форму обратной связи – письменно, в электронном виде.

2.7. В целях обеспечения качества технической поддержки и разрешения спорных ситуаций осуществляется запись телефонных переговоров работников Отдела сопровождения с Пользователями.

2.8. При осуществлении технической поддержки Оператор 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).

2.9. Операторами отдела сопровождения оказывается техническая поддержка в соответствии с п. 3.1 настоящего Регламента. По всем остальным вопросам поддержка не оказывается.

2.10. 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».

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

3. Состав услуг по технической поддержке пользователей.

3.1. 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 «эЛот»;
- 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».

4. Заключительные положения.

4.1. Отдел сопровождения ЭТП эЛот имеет право привлекать третьих лиц для своевременного и качественного оказания услуг по технической поддержке без уведомления и согласования с Пользователем.

4.2. Качество услуг по технической поддержке зависит от достоверности и полноты сведений, предоставляемых Пользователем.

4.3. ЭТП эЛот имеет право вносить изменения в настоящий Регламент с обязательным уведомлением Пользователей за 3 (три) календарных дня до предполагаемой даты внесения изменения путем опубликования новой редакции Регламента или изменений к нему в сети Интернет на сайте по адресу <https://elotmarket.ru/>

4.4. Настоящий Регламент вступает в силу с момента опубликования в сети Интернет на электронной торговой площадке по адресу <https://elotmarket.ru/>.