

Соглашение об уровне обслуживания для исполнителей дополнительных услуг (далее – Соглашение)

1. Термины и определения

Система – программа для ЭВМ «Домопульт» (свидетельство о государственной регистрации №2017616651 от 09.06.2017 г., правообладателем которой является ООО «ДомоПульт», позволяющая создавать и обрабатывать заявки и другие информационные сообщения от Покупателей, автоматизировать бизнес-процессы в части сервисного обслуживания, а также обрабатывать информацию для исполнения платежных операций.

Покупатель - физическое лицо, являющееся пользователем Системы и состоящий в правоотношениях с Поставщиком Продукции, приобретающий Продукт Заказчика с использованием Системы.

Продукт – услуги/работы/товары, которые Заказчик предоставляет третьим лицам.

Поставщик Продукции – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, которое принимает заявки на приобретение Продукции от Покупателей через Систему.

2. Настоящее Соглашение является обязательным для Поставщиков Продукции.

3. Поставщик Продукции обязуется выполнять следующие условия:

- 3.1. вести заявки Покупателей в Системе;
- 3.2. обрабатывать новые заявки Покупателей в течение 15 минут с момента поступления заявки к Поставщику Продукции;
- 3.3. закрывать заявки Покупателей в Системе после их исполнения;
- 3.4. обрабатывать заявки ежедневно (в будние дни) с 9:00 до 20:00 часов;
- 3.5. формировать и предоставлять отчетность ООО «ДомоПульт» по наличным платежам не позднее 10-го числа каждого месяца, следующего за отчетным;
- 3.6. коммуницировать с Покупателями до момента полного исполнения заявок;
- 3.7. заблаговременно (не позднее чем 5 рабочих дней) информировать ООО «ДомоПульт» об изменении цен на Продукцию;
- 3.8. отвечать за качество Продукции;
- 3.9. указывать в Системе статус заявки Покупателя, оставлять скрытые комментарии в чате для сотрудников ООО «ДомоПульт» о статусе исполнения заявки;
- 3.10. информировать ООО «ДомоПульт» об отказе от исполнении заявки Покупателя;
- 3.11. отвечать Покупателю на вопросы в чате.

4. В случае систематических нарушений настоящего Соглашения, ООО «ДомоПульт» оставляет за собой право расторгнуть договор с Поставщиком Продукции.

5. Многократное (3 и более раз в квартал) нарушение настоящего Соглашения Поставщиком Продукции является основанием для одностороннего отказа ООО «ДомоПульт» от договора, заключенного между ООО «ДомоПульт» и Поставщиком Продукции.