

## Регламент технической поддержки

### **1. Общие положения.**

1.1. Услуга технической поддержки пользователей Интернет порталов <https://pumpagroup.ru/>, <https://pumpaedu.ru/>, <https://pumpaedu.com/>, <https://ortodepo.ru/>, <https://forestadent.ru/>, <https://operatorsdictionary.ru/>, <https://orthotechnology.ru/>, <https://zubshetki.ru/>, <https://kapy.ru/>, <https://drgum.ru/>; осуществляется сотрудниками ООО «Образовательный центр» на условиях настоящего Регламента.

1.2. Право на использование услуги технической поддержки имеют следующие лица:

1.2.1. Субъекты персональных данных ООО «Образовательный центр «ПУМПА»», заключившие договор на оказание услуг.

1.2.2. Субъекты персональных данных зарегистрированные и имеющие учетную запись на сайтах ООО «Образовательный центр «ПУМПА»».

1.3. Условия оказания технической поддержки для различных категорий пользователей, сроки предоставления ответов на обращения определяются настоящим Регламентом.

1.4. Время работы службы технической поддержки - с 10:00 до 18:00 по московскому времени в рабочие дни. В нерабочее время, официальные выходные и праздники оказание технической поддержки не гарантируется.

1.5. Оказание услуги технической поддержки гарантируется только при соблюдении следующих условий:

1.5.1. Зарегистрированной учетной записи пользователя на сайтах <https://pumpagroup.ru/>, <https://pumpaedu.ru/>, <https://pumpaedu.com/>, <https://ortodepo.ru/>, <https://forestadent.ru/>, <https://kapy.ru/>, <https://operatorsdictionary.ru/>, <https://orthotechnology.ru/>, <https://zubshetki.ru/>, <https://drgum.ru/>.

1.5.2. Заключенного договора на оказание услуг с ООО «Образовательный центр «ПУМПА»»

### **2. Способы и правила обращений в техническую поддержку.**

2.1. ООО «Образовательный центр «ПУМПА»» оказывает техническую поддержку по обращениям, поступившим на электронную почту [info@pumpagroup.ru](mailto:info@pumpagroup.ru) или по телефону +7(495) 990-03-03.

2.2. Рекомендуемым способом обращения в техническую поддержку является отправка запроса на адрес электронной почты указанный в п. 2.1. настоящего регламента.

2.3. При обращении в Службу технической поддержки пользователь должен указать: Ф.И.О., номер id учетной записи и (или) номер заключенного договора с ООО «Образовательный центр «ПУМПА»», в ином случае сотрудники службы технической поддержки имеет право отказать в обработке обращения.

### **3. Сроки обработки обращений службой технической поддержки.**

3.1. ООО «Образовательный центр «ПУМПА» рассматривает обращения пользователей в соответствии Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

3.2. Предоставление первого ответа на обращение пользователя не может превышать 24 часов.

#### **4. Ограничение ответственности службы технической поддержки.**

4.1. ООО «Образовательный центр «ПУМПА» не несет ответственности за работу каналов передачи данных или хостинг-провайдера, на сервере которого размещен сайты:

<https://pumpagroup.ru/>, <https://pumpaedu.ru/>, <https://pumpaedu.com/>, <https://forestadent.ru/>, <https://kapy.ru>, <https://operatorsdictionary.ru/>, <https://orthotechnology.ru/>, <https://zubshetki.ru/>, <https://drgum.ru/>.

4.5. ООО «Образовательный центр «ПУМПА» не несет ответственность за те случаи, когда оказание услуг технической поддержки невозможно по вине пользователя или третьих лиц.

#### **Заключительные положения**

Письма и обращения пользователей в службу технической поддержки ООО «Образовательный центр «ПУМПА» необходимо направить на электронную почту [info@pumpagroup.ru](mailto:info@pumpagroup.ru) или по телефону +7(495) 990-03-03.