

Регламент опрацювання звернень служби підтримки

Якщо у клієнта виникли питання, щодо роботи сайту або ним були виявлені проблеми, то йому потрібно звернутися в технічну підтримку, для цього можна написати листа на наступну адресу help.wizor@gmail.com. Для оперативнішого реагування на ваше звернення просимо в темі листа вказувати адресу інтернет магазину, по якому виникло питання.

Всі звернення ми обробляємо згідно **регламенту**

Після того, як нам надійшов тікет, аккаунт менеджер присвоює йому пріоритет.

Пріоритет	Опис проблем	Термін реагування
Терміновий	Проблеми, які блокують роботу всього сайту	до 5 годин
Високий	Помилки в функціоналі, які не дозволяють відвідувачу здійснити покупку, наприклад: не працює корзина, оформлення замовлення, неможливо вибрати потрібну опцію. Проблеми з версткою, які перешкоджають коректному відображенню важливих компонентів або суттєво псують зовнішній вигляд інтернет магазину. Помилки, які перешкоджають роботі над модулями, які часто використовують менеджери: редагування замовлень, редагування/додавання нових товарі, проблеми з наявними seo модулями, які суттєво впливають на індексацію сайту.	до 24 години
Середній	Не критичні проблеми, які прямо не впливають на покупку товару чи коригуванню існуючих товарів. Також не критичні проблеми з версткою.	до 7 робочих днів
Низький	Незначні проблеми з версткою	до 30 робочих днів
Дуже низький	Побажання, зауваження, які не передбачені в стандартній версії інтернет магазину.	Рішення про вирішення приймає Виконавець та може відмовитися від виконання. Термін не визначений.

Графік роботи технічної підтримки:

Понеділок – П'ятниця

з 10:00 по 17:00

Субота, Неділя - вихідний

Обов'язкові умови за яких надається підтримка:

- 1. У програмному кодї інтернет магазину не має бути змін внесених від третіх осіб;*
- 2. У футері інтернет магазину обов'язково має бути вказано посилання на розробника (<https://wizor.pro>)*

В інших випадках клієнту може бути відмовлено в наданні послуги підтримки.