

Карта розмови з питань необхідності абонентам надавати копії документів

Питання про необхідність надавати документи

І.П., копії документів необхідні для ідентифікації даних, а також для коректного внесення інформації за Вашим договором.

На якій підставі я повинен надавати копії документів?

І.П., згідно законодавству, при укладенні договору кожна зі сторін повинна надати іншій стороні на вимогу засвідчені в установленому порядку копії документів.

Детальніше по запиту абонента:

в пункті 3.12 Рішення НКРЗ (Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації) від 29.11.2012, № 624 зазначено:

3.12. При укладенні договору кожна зі сторін повинна надати іншій стороні на вимогу завірені у встановленому порядку копії документів, що підтверджують правовий статус, обов'язкові реквізити та повноваження осіб, що укладають договір. Оператор (провайдер) має право пересвідчитися у повноваженнях фізичної особи, що підписує договір з боку споживача, та вимагати у зв'язку з цим пред'явлення оригінала документа, що посвідчує особу.

Скарга на необхідність повторного подання документів

Я розумію ваше невдоволення. І в той же час, копії документів необхідні для актуалізації інформації по Вашому обліковому запису.

Приношу вибачення за тимчасові незручності. Сподіваємося на Вашу лояльність і розуміння.

Абонент не згоден передавати копії документів (Не довіряє копії документів майстрам)

Я розумію, що Ви швидше за все хвилюєтесь щодо розголошення Ваших даних. Хочу Вас запевнити, що компанія діє в правовому полі і всі особисті дані підлягають нерозголошенню, також Ви можете написати на копії паспорта та ІПН - «Надано для ТОВ Воля Кабель».

ЗВЕРНІТЬ УВАГУ!

2.3.1.1. Копії документів приймаються при:

- підключенні нових (ої) послуг (и),
- підключенні другої послуги / додаткових точок перегляду або при заміні обладнання на ОТТ

(за умови відсутності в СД (закладка «Файлы») інформації про надані раніше копії)

Общая информацияТрафик ИнтернетФинансовая информацияДоговорМониторинг ИнтернетДиагностика ЦТВОбращенияПродажиОрдераДокументы**Файлы**

Прикрепленные документы

DownloadScan Image

Відсутня необхідність повторного надання копій документів, за умови, що в СД (закладка «Файлы») є інформація про надані раніше копії

Общая информацияТрафик ИнтернетФинансовая информацияДоговорМониторинг ИнтернетДиагностика ЦТВОбращенияПродажиОрдераДокументы**Файлы**

Прикрепленные документы

DownloadScan Image

Имя файла	Тип документа	Дата создания	Комментарий	Пользователь	Действия
imagedownload.jpg	Идентификационный код	2017-02-08 20:23:48		Сидельник	
img348.pdf	Протокол заказанных услуг и оборудования	2017-01-04 09:54:00		Буряк	
image-b86117a7a20d3b7f645a4710dc12fe119ff59879952ed8eb7928e2683bd6f0de-V.jpg	Паспорт - прописка	2015-12-23 09:55:08		Кривенюк	
image-2712743590bf55208b03478a859e24a660267767fe41ac3b69421b16d89b99de-V.jpg	Паспорт - прописка	2015-12-23 09:54:38		Кривенюк	
image-61d55d0edb8a95b388914ebbe524611edf8d1e57af703454667821a4d1b83f50-V.jpg	Паспорт - 2 страница	2015-12-23 09:54:22		Кривенюк	
image-8d937dd827e060b9098bbd40ebe86c70b501d8b3b982cfcf0a2ba95fe3c6da92-V.jpg	Паспорт - 1 страница	2015-12-23 09:54:07		Кривенюк	

Карта разговора при вопросе абонентов о необходимости предоставлять копии документов

Вопрос о необходимости предоставления документов

И.О., копии документов необходимы для идентификации данных, а также для корректного внесения информации по Вашему договору.

На каком основании я должен предоставлять копии документов?

И.О., согласно законодательству, при заключении договора каждая из сторон должна предоставить другой стороне по требованию заверенные в установленном порядке копии документов.

Подробнее по запросу абонента:

в пункте 3.12 Решения НКРС (Национальная комиссия осуществляющая государственное регулирование в сфере связи и информатизации) от 29.11.2012, № 624 определено:

3.12. При заключении договора каждая из сторон должна предоставить другой стороне по требованию **заверенные в установленном порядке копии документов**, подтверждающих правовой статус, обязательные реквизиты и полномочия лиц, заключающих договор. Оператор (провайдер) **вправе убедиться в полномочиях физического лица, подписывающего договор со стороны потребителя, и требовать в связи с этим предъявления оригинала документа, удостоверяющего личность.**

Подробнее по запросу абонента:
в пункте 3.12 Решения НКРС (Национальная комиссия осуществляющая государственное регулирование в сфере связи и информатизации) от 29.11.2012, № 624 определено:
3.12. При заключении договора каждая из сторон должна предоставить другой стороне по требованию **заверенные в установленном порядке копии документов**, подтверждающих правовой статус, обязательные реквизиты и полномочия лиц, заключающих договор. Оператор (провайдер) **вправе убедиться в полномочиях физического лица, подписывающего договор со стороны потребителя, и требовать в связи с этим предъявления оригинала документа, удостоверяющего личность.**

в пункте 3.12 Решения НКРС (*Национальная комиссия осуществляющая государственное регулирование в сфере связи и информатизации*) от 29.11.2012, № 624 определено:

3.12. При заключении договора каждая из сторон должна предоставить другой стороне по требованию **заверенные в установленном порядке копии документов**, подтверждающих правовой статус, обязательные реквизиты и полномочия лиц, заключающих договор. Оператор (провайдер) **вправе убедиться в полномочиях физического лица, подписывающего договор со стороны потребителя, и требовать в связи с этим предъявления оригинала документа, удостоверяющего личность.**

3.12. При заключении договора каждая из сторон должна предоставить другой стороне по требованию **заверенные в установленном порядке копии документов**, подтверждающих правовой статус, обязательные реквизиты и полномочия лиц, заключающих договор. Оператор (провайдер) **вправе убедиться в полномочиях физического лица, подписывающего договор со стороны потребителя, и требовать в связи с этим предъявления оригинала документа, удостоверяющего личность.**

Жалоба на необходимость повторного предоставления документов

Я понимаю ваше недовольство, и в то же время копии документов необходимы для актуализации информации по Вашей учётной записи. Приношу извинение за временные неудобства. Надеемся на Вашу лояльность и понимание.

Абонент не согласен передавать копии документов
(Не доверяет копии документов мастерам)

Я понимаю, что Вы скорее всего опасаетесь разглашения ваших данных. Хочу Вас уверить, что компания действует в правовом поле и все Ваши личные данные подлежат неразглашению, Вы можете написать на копии паспорта и ИНН – «Предоставлено для ТОВ Воля Кабель».

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!

Конфликтный абонент!
Отсутствует необходимость повторного предоставления копий документов (*паспорт, ИНН*) при выполнении сервисных работ, в качестве лояльности и снятия негатива **конфликтного абонента**, при условии, что консультант СС сверил паспортные данные и они совпадают.
(Если данные не совпали, абоненту необходимо предоставить копии документов)
При регистрации запроса, в случае совпадения паспортных данных, в поле «Текст» (*информация для техников*) указать, что нет необходимости предоставлять копии документов.
Исключение – подключение дополнительных точек просмотра или при замене оборудования на ОТТ!

Отсутствует необходимость повторного предоставления копий документов (*паспорт, ИНН*) при выполнении сервисных работ, в качестве лояльности и снятия негатива **конфликтного абонента**, при условии, что консультант СС сверил паспортные данные и они совпадают.

(Если данные не совпали, абоненту необходимо предоставить копии документов)

При регистрации запроса, в случае совпадения паспортных данных, в поле «Текст» (*информация для техников*) указать, что нет необходимости предоставлять копии документов.

Исключение – подключение дополнительных точек просмотра или при замене оборудования на ОТТ!

(Если данные не совпали, абоненту необходимо предоставить копии документов)
При регистрации запроса, в случае совпадения паспортных данных, в поле «Текст» *(информация для техников)* указать, что нет необходимости предоставлять копии документов.

Исключение – подключение дополнительных точек просмотра или при замене оборудования на ОТТ!

При регистрации запроса, в случае совпадения паспортных данных, в поле «Текст» (информация для техников) указать, что нет необходимости предоставлять копии документов.

Исключение – подключение дополнительных точек просмотра или при замене оборудования на ОТТ!

Исключение – подключение дополнительных точек просмотра или при замене оборудования на ОТТ!

2.3.1.1. Копии документов принимаются при:

- подключении новых(ой) услуг(и),
- подключении второй услуги / дополнительных точек просмотра или при замене оборудования на ОТТ

(при условии отсутствия в СД (закладка «Файлы») информации о предоставленных ранее копиях)

- подключении новых(ой) услуг(и),
- подключении второй услуги / дополнительных точек просмотра или при замене оборудования на ОТТ (при условии отсутствия в СД (закладка «Файлы») информации о предоставленных ранее копиях)

(при условии отсутствия в СД (закладка «Файлы») информации о предоставленных ранее копиях)

Общая информация

Трафик Интернет

Финансовая информация

Договор

Мониторинг Интернет

Диагностика ЦТВ

Обращения

Продажи

Ордера

Документы

Файлы

Прикрепленные документы

Download

Scan Image

Отсутствует необходимость повторного предоставления копий документов, при условии, что в СД (закладка «Файлы») есть информация о предоставленных ранее копиях

Общая информация

Трафик Интернет

Финансовая информация

Договор

Мониторинг Интернет

Диагностика ЦТВ

Обращения

Продажи

Ордера

Документы


Файлы

Прикрепленные документы

Download

Scan Image

Имя файла	Тип документа	Дата создания	Комментарий	Пользователь	Действия
imagedownload.jpg	Идентификационный код	2017-02-08 20:23:48		Сидельник	
img348.pdf	Протокол заказанных услуг и оборудования	2017-01-04 09:54:00		Буряк	
image-b86117a7a20d3b7f645a710dc12fe119ff59879952ed8eb7928e2683bd6f0de-V.jpg	Паспорт - прописка	2015-12-23 09:55:08		Кривенюк	
image-2712743590bf55208b03478a859e24a660267767fe41ac3b69421b16d89b99de-V.jpg	Паспорт - прописка	2015-12-23 09:54:38		Кривенюк	
image-61d55d0edb8a95b388914ebbe524611edf8d1e57af703454667821a4d1b83f50-V.jpg	Паспорт - 2 страница	2015-12-23 09:54:22		Кривенюк	
image-8d937dd827e060b9098bbd40ebe86c70b501d8b3b982cfc0a2ba95fe3c6da92-V.jpg	Паспорт - 1 страница	2015-12-23 09:54:07		Кривенюк	

Имя файла	Тип документа	Дата создания	Комментарий	Пользователь	Действия
imagedownload.jpg	Идентификационный код	2017-02-08 20:23:48		Сидельник	
img348.pdf	Протокол заказанных услуг и оборудования	2017-01-04 09:54:00		Буряк	
image-b86117a20d3b7f645a4710dc12fe119ff59879952ed8eb7928e2683bd6f0de-V.jpg	Паспорт - прописка	2015-12-23 09:55:08		Кривенко	
image-2712743590bf55208b03478a859e24a660267767fe41ac3b69421b16d89b99de-V.jpg	Паспорт - прописка	2015-12-23 09:54:38		Кривенко	
image-61d55d0edb8a95b388914ebbe524611edf8d1e57af703454667821a4d1b83f50-V.jpg	Паспорт - 2 страница	2015-12-23 09:54:22		Кривенко	
image-8d937dd827e060b9098bbd40ebe86c70b501d8b3b982cfcf0a2ba95fe3c6da92-V.jpg	Паспорт - 1 страница	2015-12-23 09:54:07		Кривенко	