***Уважаемый Абонент!***

Мы постоянно улучшаем качество услуг связи для Вас, но наши услуги зависят от качества электроэнергии, которую часто отключают. На качество связи так же влияют климатические условия, в кабель может попасть молния, кабель могут повредить при строительных работах, домашние животные могут повредить кабель или просто разъем отключился от прибора, роутер завис и т.д., из-за всего этого могут быть пропадания связи. Поэтому, прежде чем звонить нам, пожалуйста, проверьте все ли разъемы подключены до конца (до щелчка), ничего ли не перегнуто, не перебито от входа в дом до вашего оборудования, выключите и включите роутер или компьютер, перегрузите их, возможно зависла старая сессия связи. В момент аварии с электричеством к нам могут звонить десятки и даже тысячи Абонентов одновременно, к сожалению, у нас нет столько операторов. Поэтому о всех серьезных авариях **мы сообщаем на сайте в разделе новости 71036.kz,** а для того чтобы Вам проще было быстро нам сообщить о возникшей аварии мы придумали несколько способов, выбирайте любой удобный для Вас, для этого **нужно знать только номер Вашего договора, сохраните его и держите при себе.** Ниже описаны способы (таким способом Вы можете помочь и своим родным и близким):

1. По телефонам (**7-999-7** (**10 линий**), **4-06-94, 8-707-1333332, 8-705-1333332**), если Вам не ответил Оператор, то ответит **«Робот Мастер-Инетик»**, он выполняет практически все те же операции, **что и наш живой сотрудник техподдержки**! Робот – это не просто автоответчик, специально для наших Абонентов мы разработали **искусственный интеллект**, который быстро отвечает на все звонки, не пропускает ни одного, постоянно обучается, и как Человек, всегда пытается восстановить связь и устранить проблему удаленно, причем быстрее Человека. Но если ваша линия нарушена и удаленно ее не устранить, он создаст заявку, и наши сотрудники будут ее отрабатывать уже в ручном режиме. Например, восстановление обрыва кабеля или растяжения оптики, замена сгоревшего узда связи или блока питания из-за скачков в сети 220В и т.д. т.п. Кстати, робот всегда, в сравнении с Человеком-оператором, выдает номер заяви, по которому Вы всегда сможете отследить ее выполнение, сообщив Роботу номер заявки;

2. Диагностику оборудования и линии, подать заявку и проверить ее выполнение можно на нашем сайте **www.71036.kz**, выбрав в меню кнопку «Робот Мастер-Инетик», там можно:

2.1. провести диагностику и восстановление оборудования и линии связи как по Вашему договору, так и по договору своих родных и близких;

2.2. подать заявку в техподдержку без диагностики и восстановлении связи по любому договору, в том числе по Вашему номеру договора;

2.3. отследить выполнение поданной раннее заявки по номеру заявки.

3. Скачать с Googl play **программу «БЭГ-Агент»** и установить ее себе на смартфон под Андроид, бесплатно, там также есть кнопка «Робот Мастер-Инетик» и кнопка «подать показания за электроэнергию» - данные сразу попадают в «Балхаш-Энерго», очень удобно, а если войдете в эту программу по логину и паролю, они такие же как вход в «личный кабинет» Интернета (логин и пароли указаны в акт-наряде при подключении, если забыли данные, но указывали почтовый адрес при регистрации, можно восстановить пароль, если нет, то можно их получить при наличии уд. личности в абонентском отделе), при входе по паролю и логину в «БЭГ-Агент» имеются дополнительные удобные функции и сервисы.

4. через «личный кабинет» на нашем сайте, или с сотового тел. с любого браузера, так и при минусовом балансе с домашнего компьютера или вай-фай роутера через сайт [www.71036.kz](http://www.71036.kz)

На сайте [www.71036.kz](http://www.71036.kz) в разделе «Новости» мы сообщаем о регламентных работах и авариях.

С предложениями обращайтесь по адресу ул. Ленина, 33А или [admin@71036.kz](mailto:admin@71036.kz)

**с Наилучшими пожеланиями, команда «Балхаш – электронный город»**