☒ Якщо ви подали на розгляд звернення (в електронній або усній формі через оператора) — ми зареєструємо його в системі й опрацюємо за чергою.

Тож у цій пораді розповідаємо про те, як до звернення прикріпити необхідні фото або файли (наприклад, коли треба надати фото заяви, відео некоректної роботи техніки, знімки, що ілюструють наявність дефекту тощо).
☒ В момент створення звернення ви отримаєте повідомлення із номером звернення та посиланням на бот. Саме завдяки ботам у Viber і Telegram ми можемо отримати ваші файли та прикріпити їх до чинного звернення.
☒ Як відправити фото або файли на розгляд?

- Відкрийте повідомлення із номером звернення (може надійти в Telegram, Viber або у звичайному SMS);
- перейдіть за посиланням, що міститься у повідомленні, — відкриється Telegram або Viber-бот;
- на панелі знизу ліворуч натисніть на плюсик (у Viber) або скріпку (Telegram);
- на вашому смартфоні чи комп'ютері знайдіть файли, які необхідно надіслати;
- додайте коментар з номером звернення та коротким описом файлів і натисніть «Надіслати».

Наші фахівці отримають ваші вкладення та долучать їх до звернення.
☒ Чи буде надано зворотний зв'язок за зверненням — залежить від того, як ви на початку узгодили з фахівцем.
Якщо ви зазначили, що в будь-якому разі, будете очікувати дзвінка — неодмінно вам зателефонуємо і повідомимо результат розгляду. Якщо ви вказали, що телефонувати не потрібно — опрацюємо звернення без дзвінка.
Терміни розгляду залежать від рівня складності запиту, своєчасності надання вами усіх необхідних даних, а також від рівня завантаженості відповідальних співробітників.
☒ Як відправити фото та відео на розгляд без попереднього повідомлення з посиланням — розповідаємо тут.

