

г. Алматы  
1 мая 2017 г.

## **Руководство для пользователя** Рейтинговой службой «iКОМЕК»

**Рейтинговая служба «iКОМЕК»** является информационным сервисом для профессиональных участников рынка бытовых услуг.

iКОМЕК предлагает участникам рынка инструмент **«КОМЕК-Rank» - честный рейтинг независимых мастеров**, где с помощью уникальной формулы определяется уровень качества услуги, иначе **«Рейтинг»**, каждого зарегистрированного специалиста (Исполнитель работ). Расчет значения рейтинга осуществляется специальной компьютерной программой автоматически и основывается на оценках реальных пользователей услуг (Заказчиков). Оценки проставляются заказчиками по факту выполнения работ путем ответов «ДА» или «НЕТ» на уникальный опросный лист **«Четыре вопроса»**.

Анкеты исполнителей показываются заказчикам в порядке убывания значения рейтинга мастеров.

Кроме рейтинга, как основного критерия, используются статусы **«Новичок»**, **«Мастер»**, **«Эксперт»**, а также **«Почасовая ставка»**, которые совместно помогают заказчику услуг определиться с выбором исполнителя.

Рейтинговая служба iКОМЕК далее по тексту может быть определена как Сервис, как Сервис Служба, как Программный комплекс.

### **1. Исполнитель работ**

#### **1.1. Регистрация пользователя. Анкета исполнителя.**

Для регистрации исполнителю необходимо зайти на сайт <http://ikomek.kz> или скачать мобильное приложение «Сервис служба iКОМЕК» для Android в GooglePlayMarket или iOS в AppStore, где заполнить Анкету специалиста со следующими пунктами и рекомендациями к заполнению:

##### **1. Фамилия, Имя**

*Необходимо указывать подлинные данные для повышения доверия Заказчика к исполнителю работ на дому. Будут указаны в доступной заказчику анкете исполнителя.*

##### **2. Данные об образовании**

*Данные будут использованы разработчиком Сервиса «iКОМЕК» с целью улучшения качества предоставляемых услуг, для анализа и разработки маркетинговых программ.*

##### **3. Контактные телефоны**

*Будут указаны в доступной заказчику анкете исполнителя.*

##### **4. Адрес электронной почты**

*Данные будут использованы разработчиком Сервиса «iКОМЕК» с целью*

улучшения качества предоставляемых услуг, для переписки.

**5. Индекс, город, район фактического проживания**

Данные будут использованы разработчиком Сервиса "iКОМЕК" с целью улучшения качества предоставляемых услуг.

**6. Удостоверение личности**

Данные будут использованы разработчиком Сервиса "iКОМЕК" с целью улучшения качества предоставляемых услуг. Для индексации рейтинга исполнителя у разработчика должна быть копия удостоверения, которую исполнитель может направить на электронную почту разработчика. Копия удостоверения не будет передана третьим лицам за исключением официальных предусмотренных действующим законодательством обращений правоохранительных органов.

**7. ИНН**

Данные будут использованы разработчиком Сервиса "iКОМЕК" с целью улучшения качества предоставляемых услуг, для идентификации личности при оплате услуг.

**8. Территория предоставления услуг**

Данные будут использованы разработчиком Сервиса "iКОМЕК" с целью улучшения качества предоставляемых услуг. Для исключения запросов от заказчиков расположенных за пределами вами ограниченной территории оказания услуг.

**9. Стоимость предоставления услуг из расчета тенге за час работы «Почасовая ставка»**

Единый формат оценки стоимости работ (тенге за час) удобен для заказчика и может быть однозначно отображен визуально. Стоимость услуг имеет шаг 500 тенге за час и может быть изменена исполнителем самостоятельно через личный кабинет. Для заказов со статусом "К исполнению" почасовая ставка остается без изменений на дату обретения заказа.

**10. Основная специализация**

Сервис "iКОМЕК" предоставляет исполнителю возможность работы только в одной специализации. В случае намерения изменения специализации исполнитель сохраняет значение рейтинга и статус к прежней специализации, но теряет доступ к заказам в системе на эту специализацию. На новую специализацию исполнитель регистрируется также как и при первичной регистрации, получает новый идентификатор, пароль, статус Новичок и стартовый рейтинг. В случае желая вернуться к ранее зарегистрированной специализации исполнитель обращается к Сервису для активации одного из прежних идентификаторов.

**11. Дополнительная информация о ваших возможностях по вашему мнению полезная для Заказчика.**

Исполнителю предоставлена возможность опубликовать два ключевых слова характеризующих ваши конкурентные преимущества или иные любые качества способные повлиять на решение заказчика связаться именно с ним.

**12. Фотография.**

Личная фотография будет размещена в анкете исполнителя для

*дополнительной идентификации личности. Наилучшим образом подойдет специальная фотография с открытым лицом, без использования головных уборов, солнцезащитных очков, высоких шарфов.*

**13. Заявка на включение Сервисом в перечень дополнительной рубрики или специализации.**

*Необходимо будет краткое описание такой специализации*

В доступной для заказчика Анкете мастера кроме фотографии и ФИО также будут опубликованы Рейтинг Исполнителя, его Статус и Почасовая ставка.

**1.2. Рейтинг Исполнителя.**

При появлении заказа в системе программный комплекс автоматически предоставляет заказчику пять анкет исполнителей с наилучшим рейтингом, выбранных Сервисом автоматически среди тех, кто обозначил время и место исполнения заказа как время, в которое исполнители готовы выполнить работы.

Рейтинг исполнителя рассчитывается Программным комплексом автоматически на основе ответов заказчиков на “Четыре вопроса”, а также на основе количества принятых и исполненных заказов, количества отказов от выполнения ранее принятых к исполнению работ.

“Работа выполнена?” Положительный ответ “Да” предоставит возможность оценить качество услуги путем ответов на следующие вопросы:

- “Выполнена хорошо?”
- “Опрятный, вежливый исполнитель?”
- “Пожелаете ли снова пригласить исполнителя?”

“Работа выполнена?” Отрицательный ответ “Нет” понизит рейтинг исполнителя, причем

- “Неявка исполнителя” значительно понизит рейтинг исполнителя.
- “Явился, но не смог” понизит рейтинг исполнителя.

Наиболее весомым при определении рейтинга считается количество отказов от выполнения уже размещенного исполнителю заказа “К исполнению”, если такой отказ не согласован с Заказчиком и не зарегистрирован Сервисом до даты исполнения заказа. Если максимальный возможный рейтинг исполнителя исчисляется как 100 процентов, тогда при наличии необоснованного отказа от исполнения уже взятой на себя работы у исполнителя рейтинг не будет выше 50 процентов. Если в течение трех месяцев исполнителем не будут допускаться необоснованные отказы от работ со статусом “К исполнению” программный комплекс удалит при расчете рейтинга исполнителя допущенный ранее необоснованный отказ.

Ответы заказчиков на “Четыре вопроса” позволяют зафиксировать факт выполнения работ, качество выполнения работ и оценку исполнителя заказчиком.

Максимальное значение рейтинга равно 100 процентам. Стартовый рейтинг вновь зарегистрированному исполнителю равен 25%. Значение рейтинга исполнителя при выполнении им до десяти первых заказов ограничивается Программным комплексом и не будет превышать 50%. Начиная с одиннадцатого заказа такое ограничение снимается.

### **1.3. Статусы “Новичок”, “Мастер”, “Эксперт”.**

При регистрации Исполнителя услуг в системе пользователю изначально присваивается Статус “Новичок”.

При исполнении работ, полученных Новичком через Сервис Службу “iКОМЕК”, статус будет изменен на “Мастер”, когда количество исполненных работ превысит 100 и если Рейтинг Исполнителя одновременно превысит 59 единиц. В последующем статус “Мастер” останется таковым даже при понижении рейтинга ниже 59 единиц.

Статус “Эксперт” присваивается Исполнителю, когда количество исполненных работ превысит 1000 и если Рейтинг Исполнителя превышает 80 единиц, при дальнейшем понижении рейтинга ниже 80 единиц статус вновь станет “Мастер”.

### **1.4. Почасовая ставка, «Целевой» заказ, заказ «К исполнению»**

Почасовая ставка устанавливается исполнителем самостоятельно через личный кабинет.

В зависимости от продолжительности работ и размера почасовой ставки определяется рекомендуемая полная стоимость услуг исполнителя при производстве работ.

«Целевой» заказ – это заявка отправленная Заказчиком самостоятельно выбранному им кандидату.

Заказ «К исполнению» - это заказ подтвержденный наличием Листа заказа.

Почасовая ставка не может быть изменена исполнителем на заказы со статусом “К исполнению”.

### **1.5. Календарь Исполнителя.**

Календарь исполнителя отображает календарную дату, дни недели, дни или часы доступные и не доступные для принятия заказов. Время для исполнения работы ограничено и составляет время с 8 часов утра по 8 часов вечера.

Исполнитель самостоятельно указывает на время, в которое он не готов выполнять работы, иное время будет считаться Программным комплексом как рабочее время для исполнителя.

Зайти в Календарь можно через боковое меню, добавить занятость можно нажав соответствующую кнопку в Календаре занятости.

### **1.6. Дата исполнения заказа.**

Заказчик при описании заказа указывает ожидаемое время начала работ. Если время начала работ определено в Календаре исполнителя как не доступное для принятия заказов или время начала работ попадает на время исполнения заказа со статусом «К исполнению» такой заказ не будет показан Исполнителю. Если Исполнитель примет заказ к исполнению он вправе будет изменить время начала работ только при согласии заказчика путем уведомления через мобильное приложение.

### **1.7. Идентификатор КОМЕК ID**

Каждый исполнитель, зарегистрированный в сервисе “iКОМЕК”, получает уникальный номер идентификатор на каждую зарегистрированную им специализацию.

Этот уникальный номер-идентификатор “КОМЕК ID” позволяет производить

оплаты за пользование информационным сервисом «iКОМЕК».

### **1.8. Доступ к Сервису «iКОМЕК».**

Первый месяц пользования сервисом «iКОМЕК» является бесплатным до конца календарного месяца.

Условия оплаты за сервис:

1.8.1. Каждый Исполнитель при регистрации в Сервисе получает свой уникальный номер КОМЕК-ID, по которому Сервис будет его идентифицировать и по итогам работ за месяц выставлять счет на оплату за доступ к заказам в сервисе iКОМЕК.

1.8.2. После регистрации Исполнитель получает Полный доступ с возможностью принимать заказы до конца календарного месяца.

1.8.3. По итогам каждого месяца Сервис учитывает все заказы для расчета суммы к оплате. Сумма почасовых ставок всех принятых к исполнению заказов, помноженная на процент от почасовой ставки заказов (20%), плюс сумма почасовых ставок всех целевых заказов, помноженная на процент от почасовой ставки заказов (20%), является стоимостью предоставления полного доступа на следующий календарный месяц.

Сервис в последний день месяца в 21.00 выписывает счет №\_\_ для Исполнителя. Сервис оповещает Исполнителя ПУШ-уведомлением в 10.00 утра 1-го числа месяца о необходимости оплатить счет. В случае неоплаты счета до 5 числа Исполнителю будет доступен лишь Ограниченный доступ в Сервис. Полный доступ в сервис iКОМЕК будет возобновлен с момента оплаты задолженности.

1.8.4. Процент от почасовой ставки устанавливается администратором Сервиса для каждой специализации отдельно.

1.8.5. Ограниченный доступ – доступно получение списка горячих заказов, но нет возможности принять их к исполнению.

1.8.6. В период с 1 по 4 число от даты выставления счета Исполнитель имеет Полный доступ. Сервис ограничивает доступ с 8ч00м 5-го числа месяца до тех пор, пока задолженность не будет погашена.

1.8.7. В случаях, если Исполнитель не погасил задолженность, Сервис оставляет такому пользователю ограниченный доступ до полного погашения задолженности.

1.8.8. Заказы, принятые к исполнению в период с 1 по 4 число от даты выставления счета будут учтены при расчете суммы следующего к оплате счета.

1.8.9. Исполнитель при получении Пуш-уведомления о необходимости оплаты задолженности нажимает на Пуш и попадает в окно «Счета и платежи». Также ссылка на «Счета и платежи» доступна в боковом меню.

При попадании в окно «Счета и платежи» отображается следующая информация:

- ФИО Пользователя-Исполнителя
- КОМЕК ID
- Сумма к оплате: \_\_\_\_\_ (показывает сумму необходимую для погашения задолженности, это разница между суммой всех платежей минус сумма всех выставленных счетов);
- Кнопка ОПЛАТИТЬ (при нажатии выводит в меню выбора способа оплаты);
- Кнопка СЧЕТА (при нажатии отображает все выставленные счета);

- Кнопка ПЛАТЕЖИ (при нажатии отображает все проведенные платежи Пользователем-Исполнителем);

- Строка счета/платежа (при нажатии на строку выводит на детализацию счета/платежа);

В окне выбора способа оплаты доступен выбор:

- Банковские карты Visa/Mastercard – ссылка и переход к оплате через интернет;

- Мобильные платежи AllPay.

1.8.10. После поступления оплаты система оповестит ПУШ-уведомлением Исполнителя о том, что Сумма \_\_\_\_\_ оплачена и, что предоставлен полный доступ к iКОМЕК.

### **1.9. Активация аккаунта.**

После завершения регистрации аккаунт должен пройти проверку у оператора Сервиса: если все данные заполнены верно, то аккаунт Исполнителя активируется в течение одного дня после проверки.

После активации аккаунта Исполнителя оператор Сервиса делает тестовый заказ от своего имени Исполнителю в выбранную специализацию Исполнителя.

### **1.10. Порядок приема заказа в мобильном приложении:**

1.10.1. Исполнитель получает Пуш-уведомление со звуковым уведомлением и логотипом iКомек (бабочка), текст: «Новый заказ по вашей специализации»;

1.10.2. Исполнитель нажимает на Пуш-уведомление, открывается Окно приема заказа, где можно увидеть Фото Заказчика, Дату и время (когда необходимо сделать заказ), Город, Адрес, Описание заказа. Внизу окна доступны кнопки «Отклонить», «Возьмусь».

***Если условия заказа не устраивают Исполнителя, то он нажимает «Отклонить»;***

***Если условия заказа устраивают Исполнителя, то он нажимает «Возьмусь»;***

1.10.3. По истечении 5 минут (пока все отклики Исполнителей по данной специализации соберутся по данному заказу) все Исполнители, кто нажал на кнопку «Возьмусь», отобразятся в списке у Заказчика для выбора. Анкеты Исполнителей будут располагаться в порядке убывания значений рейтинга.

1.10.4. Заказчик выбирает Исполнителя, и в Анкете выбранного Исполнителя нажимает на кнопку «Сделка» (этот заказ автоматически учитывается Исполнителю в счет за текущий месяц в размере установленного процента от его текущей почасовой ставки);

1.10.5. После этого на смартфоне у Исполнителя выходит уведомление (в том числе звуковое), и отображается Лист заказа (с той же самой информацией по заказу как в Окне приема заказа) + виден мобильный телефон Заказчика. Рекомендуем немедленно позвонить Заказчику.

1.10.6. При получении заказа Исполнитель обязуется приступить к выполнению работы в указанное Заказчиком время в определенном заказчиком месте.

1.10.7. У Исполнителя при просмотре уже принятого к исполнению Заказа также доступны две кнопки: «Изменить дату», «Отменить заказ».

а) Кнопка «Изменить дату» дает возможность Исполнителю изменить Дату1

(неограниченное количество раз) на Дату2, Дату3 и т.д. Рекомендуем изменять дату после предварительного согласования с Заказчиком.

б) При смене Даты Исполнителем Заказчику приходит Пуш-уведомление о том, что Исполнитель хочет изменить Дату1 на Дату2, Заказчик видит Новое сообщение с вопросом: «Исполнитель изменил Дату1 на Дату2, вы согласны?» и 2 кнопки для выбора «ДА» или «НЕТ» и кнопка «Просмотр Заказа»; (если Заказчик не согласился или не отреагировал, то дата такого заказа не поменяется).

в) Кнопка «Отменить заказ» дает возможность Исполнителю отменить Заказ (если по какой-то причине стороны не договорились, и сделка не произошла);

г) После Отмены заказа Исполнителем Заказчику приходит Пуш-уведомление с вопросом подтвердить отмену Заказа «Исполнитель отменил заказ, вы согласны?» и будет предложено два варианта ответа: «Да», «Нет» и кнопка «Просмотр Заказа»;

Если «Да», то следующий вопрос Заказчику «Пожалуйста, раскройте причину отказа», с ответами «Дорого», «Другая причина».

Если «Нет», такой заказ сохранит статус «к исполнению» и будет учитываться при расчете рейтинга Исполнителя.

#### **1.11. Порядок закрытия заказа:**

1.11.1. После наступления Даты и времени исполнения заказа у Исполнителя доступна кнопка в Листе заказа «Заказ выполнен». После завершения работ, Исполнитель должен нажать на эту кнопку, чтобы Заказчик мог оценить его работу. При нажатии на эту кнопку Статус заказа меняется на «Завершен» и Заказчику приходит Пуш-уведомление об оценке качества Исполнителя («Четыре вопроса»).

1.11.2. Ответы Заказчиков на «Четыре вопроса» позволяют зафиксировать факт выполнения работ, качество выполнения работ и оценку Исполнителя Заказчиком.

«Работа выполнена?» Положительный ответ «Да» предоставит возможность оценить качество услуги путем ответов на следующие вопросы:

- «Выполнена хорошо?»

- «Опрятный, вежливый исполнитель?»

- «Пожелаете ли снова пригласить исполнителя?»

«Работа выполнена?» Отрицательный ответ «Нет» понизит рейтинг исполнителя, причем

- «Неявка исполнителя» значительно понизит рейтинг исполнителя.

- «Явился, но не смог» понизит рейтинг исполнителя.

*Для достижения наилучшего рейтинга Исполнителю потребуется кроме качественного выполнения работы быть пунктуальным, опрятным и вежливым с заказчиком.*

1.11.3. Через 3 часа после наступления даты исполнения заказа (Дата1, или Дата2, или далее) Заказчику приходит Пуш-уведомление «Четыре вопроса» (т.е. автоматически заказ станет «Завершенным»). Если время заказа позже 18.00, то уведомление придет в 9 утра следующего дня.

Если в течение 10 минут Заказчик не оценил заказ, то каждый последующий час Исполнителю приходит Пуш-уведомление «Внимание! Нет оценки Заказчиком!», при нажатии на который выходит сообщение «Не можем связаться с Заказчиком для

оценки заказа. Свяжитесь с Заказчиком самостоятельно» и кнопка «Просмотр Заказа».

В случае отсутствия оценки заказа через 24 часа после наступления даты исполнения заказа такой Заказ автоматически оценивается системой, как «Неявка исполнителя», статус заказа - Оценен. Все «Неявки исполнителя» старше 40 дней при расчете рейтинга учитываются как «Явился, но не смог».

## **2. Заказчик**

### **2.1. Регистрация Заказчика.**

Для начала работы Заказчику необходимо зарегистрироваться в Сервисе:

2.1.1. Открыть приложение и на Стартовом окне входа нажать кнопку «Регистрация»;

2.1.2. В первом окне регистрации необходимо указать, что пользователь регистрируется как Заказчик, заполнить номер мобильного телефона, нажать «Запросить код», СМС-код будет отправлен на указанный номер, ввести код в соответствующее поле, нажать «Подтвердить», необходимо ознакомиться с Пользовательским соглашением и нажать на кнопку «Согласен»;

2.1.3. После согласия с Пользовательским соглашением Заказчик переходит на второе окно для завершения регистрации, заполняет следующие данные:

- Фото профиля. Желательно. Рекомендуем проверить ориентацию снимка в случае использования режима «Селфи»;
  - ФИО. Желательно;
  - Указать пол. Желательно;
  - Дополнительный телефон. Желательно;
  - E-маил адрес. Желательно.
- Нажимаем кнопку «Готово».

### **2.2. Заказ в мобильном приложении. Сделка.**

Зарегистрированный как Заказчик пользователь со своего мобильного смартфона с предустановленным бесплатным мобильным приложением Сервис служба «iКОМЕК» может заказать выполнение работы лучшему из откликнувшихся на время исполнения работ Исполнителю зарегистрированному в информационном сервисе «iКОМЕК». Для чего следует:

2.2.1. Открыть приложение и на Стартовом окне входа нажать кнопку «Начать поиск»;

2.2.2. Выбрать группу из списка:

- Работы внутри помещения
- Работы на садовом участке
- Работы снаружи дома
- Доставка
- Отделочные работы;

Например: «Работы внутри помещения»

2.2.3. Выбрать Специализацию из списка:

- Сантехник,

- Муж на час,

...

- Электрик;

Например: “Электрик”

2.2.4. Указать где и когда необходимо произвести работы:

- Выбрать адрес из списка или добавить адрес,

- Установить дату и время прихода Исполнителя (Заказчик может указать время, не ранее, чем через 2 часа с текущего времени),

(Время, возможное для начала работ, может быть определено как часы от 8:00 до 20:00 местного времени в любые из следующих десяти календарных дней начиная от даты формирования заказа).

- Нажать «Далее»;

2.2.5. Написать краткое описание заказа и нажать на кнопку «Запросить».

2.2.6. В течение 5 минут (пока все отклики Исполнителей по данной специализации соберутся по данному заказу) все Исполнители, кто нажал на кнопку «Возьмусь», отобразятся в списке у Заказчика для выбора. Исполнители будут выстроены по рейтингу начиная с самого лучшего.

2.2.7. Заказчик выбирает Исполнителя, нажимая на его Анкету, и нажимает на кнопку «Сделка» (перед нажатием Заказчик может дополнить или изменить описание заказа).

2.2.8. После этого у Заказчика выходит уведомление (в том числе звуковое), и отображается Лист заказа с информацией по заказу: Фото Исполнителя, КОМЕК ID, рейтинг, Телефон, Незаказа, Город, Адрес, Дата/время, Описание заказа.

2.2.9. Стороны созваниваются.

2.2.10. Стороны могут изменить дату исполнения работ. В таком случае Заказчику приходит Пуш-уведомление о том, что Исполнитель хочет изменить Дату1 на Дату2, Заказчик видит Новое сообщение с вопросом: «Исполнитель изменил Дату1 на Дату2, вы согласны?» и 2 кнопки для выбора «ДА» или «НЕТ», а также кнопка “Просмотр Заказа”; (если Заказчик не согласился в течение 10 минут, то дата не поменяется).

2.2.11. В случаях, когда стороны откажутся от сделки, после Отмены заказа Исполнителем Заказчику приходит Пуш-уведомление с вопросом подтвердить отмену Заказа «Исполнитель отменил заказ, вы согласны?» и будет предложено два варианта ответа: «Да», «Нет» и кнопка “Просмотр Заказа”;

Если “Да”, то следующий вопрос Заказчику “Пожалуйста, раскройте причину отказа”, ответы “Дорого”, “Другая причина”.

### **2.3. Закрытие заказа. Оценка:**

2.3.1. После того, как Исполнитель выполнит заказ, Заказчику приходит Пуш-уведомление об оценке качества услуг Исполнителя (“Четыре вопроса”).

Ответы Заказчиков на “Четыре вопроса” позволяют зафиксировать факт выполнения работ, качество выполнения работ и оценку Исполнителя Заказчиком.

“Работа выполнена?” Положительный ответ “Да” предоставит возможность оценить качество услуги путем ответов на следующие вопросы:

- “Выполнена хорошо?”

- “Опрятный, вежливый исполнитель?”
- “Пожелаете ли снова пригласить исполнителя?”
- “Работа выполнена?” Отрицательный ответ “Нет” понизит рейтинг исполнителя, причем:
  - “Неявка исполнителя” значительно понизит рейтинг исполнителя.
  - “Явился, но не смог” понизит рейтинг исполнителя.

Для достижения наилучшего рейтинга Исполнителю потребуется кроме качественного выполнения работы быть пунктуальным, опрятным и вежливым с заказчиком.

2.3.2. Через 3 часа после наступления даты исполнения заказа (Дата1, или Дата2, или далее) Заказчику приходит Пуш-уведомление “Четыре вопроса” (т.е. автоматически заказ станет “Завершенным”). Если время заказа позже 18.00, то уведомление придет в 9 утра следующего дня.

Если в течение 10 минут Заказчик не оценил заказ, то каждый последующий час Исполнителю приходит Пуш-уведомление “Внимание! Нет оценки Заказчиком!”, при нажатии на который выходит сообщение “Не можем связаться с Заказчиком для оценки заказа. Свяжитесь с Заказчиком самостоятельно” и кнопка “Просмотр Заказа”.

В случае отсутствия оценки заказа через 24 часа после наступления даты исполнения Заказа такой Заказ автоматически оценивается системой, как “Неявка”, статус заказа - Оценен. Исполнитель в таком случае значительно теряет значение рейтинга.

## **2.4. Мои заказы. Лист заказа.**

2.4.1. Заказчик может просматривать все заказы в окне Мои заказы (перейти возможно через Боковое меню (либо по плавающей синей кнопке в окне Выбора Группы – для пользователей Андроид-версии).

В окне мои заказы доступны 3 вкладки:

- Ожидание (здесь отображаются все активные заказы);
- К исполнению (здесь отображаются принятые к исполнению заказы);
- Завершенные (здесь отображаются отклоненные, завершенные и оцененные заказы).

2.4.2. Заказчик может просматривать любой Лист заказа из своего списка «Мои заказы». Лист заказа содержит информацию по заказу: Фото Исполнителя, КОМЕК ID Исполнителя, Рейтинг Исполнителя, Телефон Исполнителя, №заказа, Город, Адрес, Дата/время, Описание заказа.

## **2.5. Мои адреса.**

Адрес, на котором предполагается производить работы должен быть указан Заказчиком. Без указания адреса невозможно формирование запроса на исполнение работ. Заказчик может добавлять дополнительные адреса, на которые предполагает осуществлять вызов исполнителей для производства работ. При отсутствии хотя бы одного зарегистрированного адреса мобильное приложение откажет пользователю в

предоставлении исполнителей.

При выборе заказчиком адреса производства работ Программный комплекс автоматически будет осуществлять поиск лучших доступных исполнителей, способных производить работы по указанному адресу.

Зайти в Мои адреса можно через боковое меню, добавить новый адрес можно нажав соответствующую кнопку в Моих адресах. Также можно удалять из списка ненужные адреса.

## **2.6. Мой профиль.**

Исполнитель может изменить свои данные, указанные при регистрации в Моем профиле (вход через Боковое меню).

## **2.7. Нет откликов на заказ.**

В случаях, когда через 5 минут никто не откликнулся на заказ, на экране смартфона выведет следующая информация:

«Свободные мастера отсутствуют. Попробуйте изменить время вызова или текст заказа. Кроме того, вы можете запросить помощь нашего специалиста.»

Доступны 2 кнопки: «Изменить» и «Запросить звонок»:

2.7.1. При нажатии на кнопку «Запросить звонок» с Заказчиком свяжется оператор Call-центра информационного сервиса «iКОМЕК».

2.7.2. При нажатии на кнопку «Изменить» произойдет переход на окно «Указать где и когда необходимо произвести работы» (п.п.2.2.4).

## **3. Условия работы мобильного приложения.**

Перед установкой мобильного приложения следует проверить параметры вашего смартфона:

3.1. Операционная система смартфона: iOS 9.2 и выше (для iPhone), Android 4.0 и выше (для смартфонов с версией Андроид), смартфоны Nokia не поддерживаются.

3.2. Блокировка уведомлений должна быть отключена;

3.3. Смартфон должен быть подключен к постоянному мобильному интернету (ВАЖНО: уведомления о новых заказах могут приходить только при постоянной бесперебойной мобильной связи);

3.4. На смартфоне должен быть установлен аккаунт Google Play Market (для смартфонов с версией Андроид), чтобы зайти в него и скачать приложение;

3.5. На смартфоне должен быть Apple ID хозяина (для iPhone), чтобы скачать приложение с App Store.

3.6. Убедитесь, что используете последнюю версию мобильного приложения.

## **4. Установка мобильного приложения.**

Необходимо скачать мобильное приложение **Сервис служба iКОМЕК** для Android в Google Play Market или для iOS в App Store. После скачивания программа автоматически установится на смартфон. Пользователь сможет найти приложение в

своим меню.

**5. Заказ на интернет портале <https://ikomek.kz>**

Кроме заказа в мобильном приложении можно подобрать подходящего кандидата и отправить ему заявку на интернет портале <https://ikomek.kz> .

На интернет портале представлен хит-парад мастеров в рейтинг листе «КОМЕК-Rank» - честный рейтинг независимых мастеров», в котором представлены анкеты зарегистрированных мастеров, размещенные в порядке убывания значения рейтинга. Посетитель портала может самостоятельно изучить анкеты мастеров и отправить заявку понравившемуся кандидату, нажав кнопку «Вызов».

При отсутствии активного мобильного приложения у Заказчика Сервис отправляет Заказчику SMS-сообщения, пуш-уведомления в таком случае не доступны.