

Общество с ограниченной ответственностью «СТОТЕК»

Программное обеспечение

СТОВАСЕ

Регламент технической поддержки

Наименование программного обеспечения: СТОВАСЕ

Версия программного обеспечения: 1.0

Правообладатель: ООО «СТОТЕК»

Редакция документа: 01.09.2026

Самара, 2026

Содержание

1. Общие положения	3
1.1. Назначение документа	3
1.2. Область действия	3
1.3. Термины и сокращения	4
2. Кто оказывает техническую поддержку	5
3. Каналы и порядок подачи обращения	5
3.1. Каналы	5
3.2. Состав обращения	6
3.3. Сведения, которые в обращении не указываются	7
4. Режим работы	7
5. Классификация обращений по приоритетам	7
5.1. Приоритеты	7
5.2. Изменение приоритета	8
6. Целевые сроки первого ответа и восстановления	9
6.1. Что измеряется	9
6.2. Условия применения целевых сроков	9
7. Порядок рассмотрения обращения	9
8. Порядок эскалации	10
8.1. Когда применяется эскалация	10
8.2. Уровни рассмотрения	10
8.3. Порядок действий при эскалации	11
8.4. Незамедлительная эскалация	11
9. Что входит в техническую поддержку	12
10. Что в техническую поддержку не входит	12
11. Плановые технические работы и обновления	13
12. Учёт обращений и связь с процессами жизненного цикла	14
13. Контактная информация	14
14. Заключительные положения	15

1. Общие положения

1.1. Назначение документа

Настоящий регламент устанавливает порядок технической поддержки программного обеспечения СТОВАСЕ (далее также — программное обеспечение, ПО), правообладателем которого является Общество с ограниченной ответственностью «СТОТЕК» (далее — правообладатель).

СТОВАСЕ — платформа, соединяющая трафик автовладельцев с учётными и CRM-системами автосервисов: площадка встраивает у себя онлайн-запись по программному интерфейсу СТОВАСЕ, заявка поступает напрямую в учётную систему выбранного автосервиса, а обезличенные заказ-наряды обратным потоком формируют отраслевую аналитику, сервисную книжку автомобиля и рекомендации по обслуживанию. Поддержка оказывается всем участникам обмена: площадкам, автосервисам и разработчикам учётных и CRM-систем.

В регламенте определены: кто оказывает поддержку, по каким каналам и в каком порядке подаётся обращение, режим работы подразделения сопровождения, классификация обращений по приоритетам, целевые сроки первого ответа и восстановления, порядок рассмотрения обращения и порядок эскалации, состав работ, входящих в техническую поддержку, и работы, в неё не входящие.

Регламент соответствует разделу технической поддержки на сайте правообладателя: каналы обращения, режим работы, порядок рассмотрения обращения и классификация обращений по приоритетам в регламенте и на сайте совпадают. Регламент раскрывает их подробнее и дополнительно устанавливает порядок эскалации и перечень работ, не входящих в техническую поддержку.

Документ подготовлен в составе сведений о программном обеспечении, размещаемых правообладателем в сети «Интернет» в соответствии с Правилами формирования и ведения единого реестра российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2015 г. № 1236.

1.2. Область действия

Показатель	Значение
На что распространяется	Программное обеспечение СТОВАСЕ и все шесть его подсистем: СТОВАСЕ Booking — онлайн-запись, СТОВАСЕ Data — приём и нормализация заказ-нарядов, СТОВАСЕ Analytics — отраслевая аналитика, Сервисная книжка, Умные рекомендации, Панель администрирования

Показатель	Значение
Кто может обратиться	Пользователи программного обеспечения, подключённые площадки — владельцы трафика автовладельцев, сотрудники подключённых автосервисов, разработчики учётных и CRM-систем, а также любое заинтересованное лицо: до заключения договора обращение также принимается
Стоимость поддержки по категориям	Поддержка оказывается всем категориям на равных условиях и по единому порядку. Автосервисам, которым программное обеспечение предоставляется на безвозмездной основе, поддержка также оказывается без оплаты
Территория обслуживания	Вся территория Российской Федерации без ограничений по субъектам Российской Федерации. Порядок и объём поддержки не зависят от места нахождения пользователя
Язык обращения и ответа	Русский
Стоимость обращения	Обращение в техническую поддержку не оплачивается. Звонок по номеру 8-800-201-37-15 бесплатный по России
Соотношение с договором	Регламент применяется в части, не противоречащей договору с правообладателем. Условия конкретного договора имеют преимущество перед настоящим регламентом

1.3. Термины и сокращения

Термин	Значение
Обращение	Зарегистрированный запрос пользователя в техническую поддержку: сообщение о неисправности, запрос консультации, замечание или пожелание по развитию
Приоритет	Присваиваемая обращению характеристика, определяющая очерёдность работы над ним и целевые сроки
Первый ответ	Первое содержательное сообщение специалиста заявителю по существу обращения: результат первичного разбора, запрос недостающих сведений или сообщение о принятых мерах
Восстановление	Восстановление работоспособности программного обеспечения либо предоставление обходного решения, позволяющего продолжить работу
Обходное решение	Порядок действий, позволяющий получить требуемый результат до устранения причины неисправности
Эскалация	Передача обращения на следующий уровень рассмотрения, когда оно не может быть решено на текущем
Рабочее время	Дни недели и часы, в которые подразделение сопровождения правообладателя рассматривает обращения

Информация носит справочный характер и не является публичной офертой.

Редакция регламента: 01.09.2026.

2. Кто оказывает техническую поддержку

Гарантийное обслуживание, техническую поддержку и модернизацию осуществляет правообладатель — ООО «СТОТЕК».

Общество с ограниченной ответственностью «СТОТЕК» — российское юридическое лицо, ИНН 9721227068, ОГРН 1247700095411. Поддержка и развитие программного обеспечения выполняются собственными силами правообладателя, без привлечения иностранных организаций и без передачи функций сопровождения третьим лицам.

Показатель	Значение
Организация сопровождения	Общество с ограниченной ответственностью «СТОТЕК», ИНН 9721227068, ОГРН 1247700095411
Подразделение	Собственное подразделение разработки и сопровождения правообладателя
Юридический адрес	443051, Самарская область, г.о. Самара, вн.р-н Кировский, г. Самара, пр-кт Карла Маркса, зд. 522д, офис 2
Состав персонала сопровождения	Сведения о персонале, необходимом для поддержания жизненного цикла программного обеспечения, приведены в документе «Описание процессов жизненного цикла ПО»
Привлечение сторонних лиц	Не осуществляется. Обращения рассматриваются работниками правообладателя

3. Каналы и порядок подачи обращения

3.1. Каналы

Обращение принимается по любому из перечисленных каналов. Достаточно выбрать один: дублировать обращение по нескольким каналам не нужно — это не ускоряет рассмотрение, а приводит к появлению нескольких обращений по одному вопросу.

Канал	Порядок использования
Форма на сайте правообладателя	Основной канал. Обращение регистрируется автоматически, номер выдаётся сразу на экране
Электронная почта sales@ctotek.com	Обращение регистрируется при поступлении письма. Сюда же направляются снимки экрана и файлы, которые нельзя приложить к форме
Телефон 8-800-201-37-15	Консультация в рабочее время

Канал	Порядок использования
Мессенджер МАХ	Быстрый вопрос по работе программного обеспечения и по порядку обращения; ответ в рабочее время. Если по вопросу нужны регистрация и номер обращения, оно направляется через форму на сайте или по электронной почте. Ссылка на чат опубликована в разделе технической поддержки на сайте правообладателя
Письменное обращение	Почтой по адресу: 443051, Самарская область, г.о. Самара, вн.р-н Кировский, г. Самара, пр-кт Карла Маркса, зд. 522д, офис 2

Форма на сайте не принимает вложения. Если к обращению требуется приложить снимок экрана, выгрузку или файл обмена, следует отправить форму, а затем направить письмо на адрес sales@ctotek.com, указав в теме выданный номер обращения.

3.2. Состав обращения

Чем полнее описание, тем быстрее ответ: большая часть задержек возникает из-за того, что специалисту приходится запрашивать недостающие сведения. В обращении указываются:

- **Кто обращается.** Наименование организации — площадки или автосервиса — и ИНН, контактное лицо, телефон и адрес электронной почты для ответа. Если обращается площадка, следует указать это прямо: порядок разбора обмена заявками отличается от разбора приёма заказ-нарядов.
- **Где возникла проблема.** Подсистема или раздел: СТОBASE Booking — онлайн-запись, СТОBASE Data — приём и нормализация заказ-нарядов, СТОBASE Analytics — отраслевая аналитика, Сервисная книжка, Умные рекомендации, Панель администрирования.
- **Что происходит.** Что выполнялось, какой результат ожидался и какой получен, текст сообщения об ошибке дословно.
- **Когда это произошло.** Дата и время, повторяется ли проблема постоянно или возникает время от времени, когда замечена впервые.
- **Что предшествовало.** Последовательность действий, при которой проблема воспроизводится, и изменения на стороне пользователя: обновление учётной или CRM-системы, изменение размещения онлайн-записи в интерфейсе площадки, изменение настроек обмена, новый сотрудник.
- **Идентификаторы.** Номер заказ-наряда, номер заявки на запись и площадка, на которой она оформлена, адрес страницы, номер ранее поданного обращения, если оно связано с текущим.
- **Оценка срочности.** Собственная оценка влияния проблемы на работу — она учитывается при определении приоритета.

3.3. Сведения, которые в обращении не указываются

Пароли, токены доступа и иные реквизиты доступа в обращении указывать не нужно.

Работники правообладателя не запрашивают пароли ни по телефону, ни в переписке. Для разбора достаточно указания автосервиса и времени обращения к программному интерфейсу. Если реквизиты доступа были случайно отправлены или стали известны посторонним, об этом следует сообщить отдельным обращением: доступ будет заблокирован, а токен доступа перевыпущен.

4. Режим работы

Показатель	Значение
Приём обращений	Форма на сайте и электронная почта принимают обращения в любое время, включая выходные и нерабочие праздничные дни: обращение регистрируется автоматически в момент отправки
Рассмотрение обращений	Выполняется работниками правообладателя в рабочее время
Телефонная консультация	В рабочее время по номеру 8-800-201-37-15
Сообщение в мессенджере MAX	Ответ в рабочее время
Обращения, поступившие в нерабочее время	Принимаются и регистрируются, рассматриваются в ближайший рабочий день
Сроки по приоритетам	Зависят от приоритета обращения — приведены в разделе о целевых сроках

Круглосуточное сопровождение не оказывается.

Указан тот режим работы, который правообладатель обеспечивает фактически. Если обращение требует срочного решения, об этом следует сообщить в тексте обращения: специалист учтёт это при определении приоритета.

5. Классификация обращений по приоритетам

5.1. Приоритеты

Приоритет определяет очерёдность работы над обращением. Его присваивает специалист поддержки исходя из влияния проблемы на работу пользователя. Собственная оценка срочности, указанная в обращении, учитывается.

Приоритет	Когда присваивается	Порядок работы
Критический	Программное обеспечение недоступно полностью, остановлен приём заявок от подключённых площадок либо их доставка в автосервисы, либо остановлен приём заказ-нарядов от подключённых автосервисов. Работа невозможна, обходного решения нет	Обращение берётся в работу вне очереди. Работа ведётся непрерывно в рабочее время до восстановления. Заявитель информируется о ходе решения. Применяется незамедлительная эскалация
Высокий	Существенно нарушена работа отдельной функции — онлайн-записи, отраслевой аналитики, выгрузки отчётов, сервисной книжки, умных рекомендаций или панели администрирования. Затронуты несколько пользователей, обходного решения нет	Обращение рассматривается в первоочередном порядке. При невозможности немедленного устранения предлагается обходное решение, исправление включается в ближайшее обновление
Средний	Работа отдельной функции нарушена частично либо данные отображаются некорректно. Есть обходное решение, потери данных нет	Обращение рассматривается в общем порядке. Заявителю сообщается обходное решение и планируемый порядок устранения
Низкий	Вопрос по работе с программным обеспечением, консультация, замечание к оформлению, пожелание по развитию функциональных возможностей	Обращение рассматривается в общем порядке. Пожелания по развитию передаются в подразделение разработки и учитываются при планировании обновлений

5.2. Изменение приоритета

Приоритет пересматривается, если в ходе разбора выяснилось, что влияние проблемы больше или меньше первоначальной оценки. Об изменении приоритета сообщается заявителю с указанием причины.

Основаниями для повышения приоритета являются: выявление того, что проблема затрагивает не одного, а нескольких пользователей; установление факта потери или искажения данных; отсутствие обходного решения, которое предполагалось при первоначальной оценке.

Основанием для понижения приоритета является установление того, что работа возможна с применением обходного решения либо что причина находится вне программного обеспечения — например, в учётной или CRM-системе автосервиса.

6. Целевые сроки первого ответа и восстановления

6.1. Что измеряется

Показатель	Содержание
Срок первого ответа	Время от регистрации обращения до направления заявителю первого содержательного ответа по существу обращения
Срок восстановления	Время от регистрации обращения до восстановления работоспособности либо до предоставления обходного решения, позволяющего продолжить работу
Начало отсчёта	Момент регистрации обращения. При поступлении обращения в нерабочее время отсчёт начинается с начала ближайшего рабочего дня
Течение сроков	Сроки исчисляются в рабочее время подразделения сопровождения
Отсчёт при уточнении сведений	Если для разбора запрошены недостающие сведения, срок рассмотрения отсчитывается заново — с момента получения ответа заявителя
Что считается выполнением срока восстановления	Восстановление работоспособности либо предоставление обходного решения. Полное устранение причины неисправности может выполняться позднее — в составе очередного обновления

6.2. Условия применения целевых сроков

Целевые сроки применяются при условии, что обращение подано по каналам, перечисленным в настоящем регламенте, и содержит сведения, достаточные для разбора.

Целевые сроки не применяются в отношении:

- обращений, содержание которых не относится к программному обеспечению;
- пожеланий по развитию функциональных возможностей: срок их реализации определяется планами правообладателя;
- случаев, когда причина находится в учётной или CRM-системе автосервиса, в его оборудовании или в канале связи;
- периодов плановых технических работ, о которых пользователи уведомлены заранее;
- обстоятельств, не зависящих от правообладателя, включая недоступность инфраструктуры хостинг-провайдера и нарушения связи у операторов связи.

7. Порядок рассмотрения обращения

1. **Регистрация.** Обращение, поступившее по любому каналу, регистрируется и получает номер. При отправке через форму на сайте номер отображается на экране сразу; его следует сохранить — по нему обращение находится при повторном разговоре.

2. **Первичное рассмотрение.** Специалист проверяет полноту сведений и присваивает обращению приоритет по правилам раздела о классификации обращений.
3. **Уточнение сведений.** Если данных недостаточно, специалист запрашивает недостающее по указанным контактам. Срок рассмотрения при этом отсчитывается заново — с момента получения ответа.
4. **Диагностика.** Воспроизведение проблемы, разбор журналов обмена и работы сервиса, определение причины: неисправность программного обеспечения, ошибка данных, поступивших из учётной системы, или вопрос по работе с программой.
5. **Решение.** Устранение неисправности, восстановление доступа, исправление данных или консультация. Если немедленное устранение невозможно, предлагается обходное решение, а исправление включается в ближайшее обновление.
6. **Ответ заявителю.** Направляется по контактам, указанным в обращении, с описанием причины и выполненных действий.
7. **Закрытие.** Обращение закрывается после подтверждения заявителем, что вопрос решён. Если решение не подошло, обращение возобновляется по тому же номеру — заводить новое не нужно.
8. **Учёт и развитие.** Обращения, требующие изменения программного обеспечения, передаются в подразделение разработки и учитываются при планировании обновлений. Порядок изложен в документе «Описание процессов жизненного цикла ПО».

8. Порядок эскалации

8.1. Когда применяется эскалация

Эскалация применяется, когда обращение не может быть решено на текущем уровне. Основаниями являются:

- обращению присвоен критический приоритет;
- превышен целевой срок первого ответа или целевой срок восстановления;
- для решения требуется изменение программного обеспечения;
- проблема затрагивает несколько автосервисов одновременно;
- выявлены признаки потери или искажения данных;
- заявитель не согласен с присвоенным приоритетом или с предложенным решением;
- обращение по одному и тому же вопросу подаётся повторно.

8.2. Уровни рассмотрения

Уровень	Кто рассматривает	Какие вопросы
Первый	Ответственный на стороне площадки или автосервиса	Состав пользователей автосервиса, отдельные отклонённые документы и недоставленные заявки, вопросы работы сотрудников в веб-интерфейсе и обращения к программному интерфейсу

Уровень	Кто рассматривает	Какие вопросы
Второй	Специалист технической поддержки правообладателя	Отклонения при приёме данных, ошибки обмена, нарушения потока заявок от площадок в автосервисы, вопросы по токенам доступа, права доступа, содержание справочников нормализации
Третий	Подразделение разработки и сопровождения правообладателя	Неисправности программного обеспечения, ошибки обработки данных, изменения программного интерфейса и функциональных возможностей
Четвёртый	Руководитель правообладателя	Обращения, не решённые на третьем уровне, разногласия по срокам и по объёму обязательств

8.3. Порядок действий при эскалации

1. Заявитель или специалист поддержки фиксирует основание эскалации в обращении.
2. Обращение передаётся на следующий уровень с сохранением ранее присвоенного номера: новое обращение не заводится.
3. Заявителю сообщается о передаче обращения и о том, кто его рассматривает.
4. При передаче предоставляются сведения, необходимые для разбора: наименование автосервиса, время возникновения проблемы, последовательность действий, номера и даты конкретных заказ-нарядов, сведения из журнала обмена за соответствующий период, текст сообщения об ошибке и снимок экрана, сведения об изменениях, выполненных незадолго до возникновения проблемы, оценка масштаба.
5. Заявитель информируется о ходе решения до его завершения.
6. По завершении фиксируются причина и принятые меры; при повторяющейся проблеме вносятся изменения, исключающие её повторение.

Реквизиты доступа при эскалации не передаются: значения токенов доступа и пароли пользователей в обращениях не приводятся ни при каких обстоятельствах.

8.4. Незамедлительная эскалация

Без ожидания планового разбора эскалируются:

- недоступность программного обеспечения для пользователей;
- прекращение приёма заявок от всех площадок одновременно либо прекращение их доставки в автосервисы;
- прекращение приёма данных от всех автосервисов одновременно;
- признаки компрометации токена доступа или учётной записи;
- признаки попадания в отраслевую базу недостоверных данных в значительном объёме;
- признаки передачи персональных данных автовладельцев в составе заказ-нарядов, которые должны поступать обезличенными.

9. Что входит в техническую поддержку

- **Консультирование пользователей.** Вопросы по работе в веб-интерфейсе, по составу отчётов, по встраиванию онлайн-записи в интерфейс площадки, по настройке обмена с учётной или CRM-системой автосервиса.
- **Приём и разбор сообщений о неисправностях.** Ошибки, выявленные в ходе эксплуатации, принимаются, воспроизводятся и устраняются правообладателем.
- **Восстановление доступа.** Разблокирование учётной записи, перевыпуск токена доступа подключённой площадки и подключённой учётной системы.
- **Разбор ошибок обмена.** Установление причин отклонения переданных заказ-нарядов, причин недоставки заявок в автосервисы и порядка их исправления.
- **Ведение справочников нормализации.** Дополнение справочников по итогам разбора записей, не приведённых к ним автоматически.
- **Обновление программного обеспечения.** Выполняется правообладателем централизованно в его инфраструктуре и не требует действий со стороны пользователя. Обновления инициируются правообладателем; принудительное обновление и управление программным обеспечением из-за пределов Российской Федерации не осуществляются.
- **Модернизация.** Развитие функциональных возможностей по итогам обращений пользователей и планов правообладателя.
- **Резервное копирование и восстановление данных.** Выполняется правообладателем в его инфраструктуре.
- **Уведомление о плановых работах.** О работах, во время которых сервис может быть недоступен, пользователи предупреждаются заранее.

10. Что в техническую поддержку не входит

Работы	Пояснение
Установка и сопровождение программного обеспечения на технических средствах пользователя	Программное обеспечение предоставляется как интернет-сервис и на технических средствах пользователя не устанавливается
Настройка и сопровождение учётной или CRM-системы автосервиса	Относится к зоне ответственности автосервиса и разработчика применяемой им системы. Правообладатель консультирует по составу и формату передаваемых данных
Разработка и сопровождение сайта или приложения площадки	Относится к зоне ответственности самой площадки. Правообладатель предоставляет техническую документацию программного интерфейса и консультирует по обмену, но не выполняет работы в интерфейсе площадки и не отвечает за его оформление

Работы	Пояснение
Доработка приёма заявок и выгрузки на стороне учётной или CRM-системы	Выполняется автосервисом самостоятельно, силами разработчика системы либо правообладателем по отдельному соглашению
Настройка и обслуживание оборудования, локальной сети и каналов связи пользователя	Не относится к программному обеспечению
Устранение неисправностей операционной системы и браузера рабочего места	Не относится к программному обеспечению. Правообладатель указывает поддерживаемые браузеры и порядок проверки
Исправление данных, некорректно сформированных учётной системой автосервиса	Правообладатель устанавливает причину отклонения и сообщает её. Исправление выполняется на стороне источника данных
Доработка программного обеспечения под индивидуальные требования пользователя	Выполняется по отдельному соглашению. Пожелания по развитию принимаются и учитываются при планировании обновлений
Обучение пользователей	Порядок работы изложен в руководстве пользователя и руководстве администратора
Восстановление доступа без подтверждения полномочий обратившегося	Доступ восстанавливается по обращению уполномоченного лица автосервиса
Предоставление сведений об отдельных автосервисах и автовладельцах	Отраслевая аналитика строится на обезличенных данных; получение из неё сведений об отдельном предприятии не предусмотрено
Рассмотрение обращений по каналам, не перечисленным в регламенте	Обращения, направленные в личные аккаунты работников и в мессенджеры, не указанные в разделе о каналах подачи обращения, не регистрируются и целевыми сроками не покрываются

11. Плановые технические работы и обновления

Плановые технические работы выполняются правообладателем в его инфраструктуре. Во время работ доступ к программному обеспечению может быть ограничен.

Показатель	Значение
Действия пользователя при обновлении	Не требуются. Установка обновлений на рабочих местах не производится

Показатель	Значение
Изменения программного интерфейса	Изменения, требующие доработки на стороне площадки или учётной системы автосервиса, доводятся до подключённых площадок и автосервисов заблаговременно
Внеплановые работы	Выполняются при необходимости немедленного устранения неисправности. Пользователи уведомляются по возможности заранее, а при невозможности — по факту выполнения работ

Обращения о недоступности программного обеспечения, поступившие в период объявленных плановых работ, рассматриваются, но целевые сроки восстановления к ним не применяются.

12. Учёт обращений и связь с процессами жизненного цикла

Показатель	Значение
Регистрация	Все обращения, поступившие по любому каналу, регистрируются и получают номер
Учёт хода рассмотрения	По каждому обращению фиксируются приоритет, ход разбора, принятые меры, результат и дата закрытия
Связь с разработкой	Обращения, требующие изменения программного обеспечения, передаются в подразделение разработки. Порядок изложен в документе «Описание процессов жизненного цикла ПО»
Использование при развитии	Повторяющиеся обращения являются основанием для изменения программного обеспечения, справочников нормализации или документации
Обработка персональных данных	Сведения, указанные в обращении, обрабатываются в порядке, изложенном в политике обработки персональных данных, опубликованной на сайте правообладателя

13. Контактная информация

Показатель	Значение
Полное наименование	Общество с ограниченной ответственностью «СТОТЕК»
Сокращённое наименование	ООО «СТОТЕК»
ИНН	9721227068
ОГРН	1247700095411
Юридический адрес	443051, Самарская область, г.о. Самара, вн.р-н Кировский, г. Самара, пр-кт Карла Маркса, зд. 522д, офис 2
Телефон	8-800-201-37-15

Показатель	Значение
Электронная почта	sales@ctotek.com
Мессенджер МАХ	Ссылка на чат опубликована в разделе технической поддержки на сайте правообладателя
Форма обращения	Раздел технической поддержки на сайте правообладателя
Сайт компании	https://ctotek.com
Адрес доступа к программному обеспечению	https://ctobase.ru

14. Заключительные положения

Настоящий регламент действует с даты публикации на сайте правообладателя и до публикации новой редакции. Актуальная редакция опубликована на странице сведений о программном обеспечении и доступна для скачивания без регистрации и оплаты.

Изменения в регламент вносятся правообладателем. Условия технической поддержки, зафиксированные в заключённом договоре, при публикации новой редакции регламента не изменяются: они изменяются только в порядке, установленном самим договором.

Вопросы по содержанию настоящего регламента принимаются по адресу электронной почты sales@ctotek.com.