

## Уведомление о сроках устранения неисправностей

Оператор оказывает услуги связи Абонентам 24 (двадцать четыре) часа в сутки в соответствии с законодательством Российской Федерации, национальными стандартами, техническими нормами и правилами, лицензиями, договором об оказании услуг связи, а также приложениями и дополнениями к договору об оказании услуг связи (в том числе бланком заказа и офертой Оператора, размещенной на сайте Оператора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»).

Если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации либо соглашением/договором с Абонентом, Оператор устраняет неисправности, препятствующие пользованию услугами связи (далее - неисправности), в срок от трех рабочих часов (в зависимости от сложности и объема работ, которые необходимо будет произвести Оператору для устранения неисправности) с момента материального обнаружения (т.е. с момента непосредственной фиксации) Оператором факта аварии. Оператор вправе определить сроки устранения неисправностей индивидуально, уведомив об этом Абонента. Информация о неисправности и о сроке устранения неисправности доводится до сведения Абонентов путем размещения информации на сайте Оператора (в том числе может быть размещена только в личном кабинете Абонента) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Срок размещения информации на сайте Оператора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: от одного рабочего дня, считая со дня, следующего за днем фиксации Оператором факта возникновения неисправности, препятствующей пользованию услугами связи, при условии, если причина такой неисправности кроется в неисправностях кабелей (волокон) связи и/или в оборудовании/средствах связи Оператора. Срок предоставления информации по письменным обращениям Абонентов устанавливается законодательством Российской Федерации.

В случае обращения Абонента к Оператору в связи с выявлением каких-либо неисправностей Абонент должен быть готов:

- сообщить адрес подключения или номер договора;
- назвать на кого оформлен договор;
- описать проблему/неисправности:
- периодичность возникновения проблемы/неисправности;
- номер ошибки;
- возникала ли эта проблема/неисправность ранее, если да, то как решилась;
- если по данной проблеме/неисправности у Абонента уже были зарегистрированные обращения к Оператору, об этом также необходимо сообщить;
- описать действия, которые уже были предприняты.