

Утверждаю

Директор ООО МедиаСвязь

Н.Г. Сушкова



Регламент устранения неисправностей на Сети Оператора.

При обнаружении ухудшения качества, неработоспособности Услуг связи, а также при аварийных ситуациях Абонент уведомляет отдел технической поддержки Оператора любым из способов, указанных в списке:

- устно по телефонам поддержки (3532)-308-803, (3532)-370-107;
- письменно по e-mail: support@ms56.su или почтой;

При возникновении неисправности на средствах связи Оператора, послужившей причиной ухудшения качества или невозможностью оказания Услуг связи, Оператор незамедлительно приступает к ремонтным работам и обязуется восстановить работоспособность технических средств в срок не более 3-х рабочих дней с момента регистрации уведомления Абонента о неработоспособности Услуг. При этом Оператор предоставляет обратную связь о выявленных или не выявленных неисправностях в срок до 4 часов в рабочие дни и до 24 часов в выходные и праздничные дни.

Оператор несет ответственность за качество предоставления Услуг только в зоне ответственности Оператора: от узла сети передачи данных до абонентской розетки.

Указанный срок ремонтных работ установлен без учета восстановительных работ, связанных с авариями на средствах связи других операторов связи, с которыми Оператор имеет присоединение для пропуска трафика, с авариями на других инженерных сетях прямо или косвенно задействованных в функционировании средств связи Оператора, а также с хищениями средств связи на сети Оператора и другими форс-мажорными обстоятельствами.

Оператор связи не несет ответственности за неработоспособность Услуг связи в случае использования нелицензионного программного обеспечения, невыполнения инструкций производителя и рекомендаций

специалистов технической поддержки Оператора по настройке и эксплуатации оборудования и программного обеспечения Абонента.

Средства связи, построенные Абонентом самостоятельно, в рамках действующего договора на оказание услуг связи не обслуживаются.