

## **Информация о сроках устранения неисправностей, препятствующих пользованию услугами связи**

О проведении профилактических работ сроком более 4-х часов ОПЕРАТОР уведомляет АБОНЕНТА путем размещения соответствующей информации на своем официальном сайте [www.ates-net.ru](http://www.ates-net.ru), либо путем рассылки соответствующей информации на адрес электронной почты АБОНЕНТА, зафиксированной в биллинговой системе ОПЕРАТОРА.

Срок проведения ремонтных (восстановительных) работ составляет не более трёх рабочих дней с момента получения заявки о неисправности ОПЕРАТОРОМ, за исключением срока ремонтных работ, если авария (неработоспособность) сети связи ОПЕРАТОРА вызвана грозами и/или иными стихийными бедствиями, вандализмом, действиями непреодолимой силы. Действие непреодолимой силы отодвигает исполнение обязательств на срок, в течение которого имеет место такое действие.

### **Порядок регистрации и устранения перерывов оказания и случаев ухудшения качества Услуг**

В случае перерыва оказания либо ухудшения качества Услуг, Абонент сообщает об этом в Службу Технической Поддержки по телефону: **8(903)494-46-46**

Время возникновения неисправности исчисляется с момента сообщения Абонентом о неисправности.

Специалист Службы Технической Поддержки регистрирует поступившую заявку в Системе обработки заявок со следующими данными:

- ФИО АБОНЕНТА и его контактная информация;
- Краткое описание проблемы.

Оператор информирует Абонента о возможных сроках устранения неисправности.

Оператор устраняет аварийные ситуации на каналах передачи данных или неисправность оборудования Оператора в течение 72 (семидесяти двух) часов.

Устранение Оператором неисправностей, причина которых находится в зоне ответственности Абонента, производится за счет Абонента.

После устранения причин, вызвавших ухудшение или перерыв предоставления услуги, специалист Службы Технической Поддержки заносит соответствующую запись в Системе обработки заявок и уведомляет АБОНЕНТА об устранении неисправности по телефону.

В случае поступления заявки после 18:00 местного времени, либо в выходной день, мероприятия по устранению неисправности могут быть перенесены Оператором на ближайший рабочий день.

Если услуги оказываются ОПЕРАТОРОМ с привлечением сетевых ресурсов другого оператора связи (далее – сторонний оператор), и невозможность оказания услуг (неоказание услуг, ухудшение качества оказания услуг) вызвана отказом технических средств (кабеля, оборудования связи) такого стороннего оператора, то срок проведения ремонтных (восстановительных) работ ОПЕРАТОРА увеличивается на срок устранения неисправностей сторонним оператором в соответствии с установленным для исправления таких неисправностей нормативом.