

Порядок устранения неисправностей в сети передачи данных ООО «Интернет Бизнес Технологии»

При возникновении неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, Абонент обращается в службу технической поддержки абонентов по телефонам: 8(473) 2-280-200 (прием заявок с 9.00 до 18.00 в будние дни).

Получив заявку Абонента о неисправности, Оператор осуществляет ее регистрацию. Оператор в срок не более 24 часов с момента поступления заявки проводит диагностику неисправности и сообщает Абоненту причину неисправности и предполагаемый срок устранения.

Нормативный срок устранения неисправностей, возникших по вине Оператора и препятствующих пользованию Услугами, составляет не более 3 (Трех) рабочих дней со дня поступления заявки о неисправности.

В случае если неисправность вызвана крупной аварией на сети связи Оператора, затрагивающей более одного абонента (авария на магистральных линиях, станционном оборудовании и т.п.) диагностика проводится в минимально возможный срок и Оператор незамедлительно приступает к ликвидации аварии.

Нормативный срок устранения крупных аварий составляет:

- авария станционного (узлового) оборудования - не более 5 (пяти) рабочих дней;
- авария магистральной линии связи - не более 5 (пяти) рабочих дней.

В случае, если для диагностики и устранения неисправности, возникшей по вине Оператора, требуется выезд сотрудника Оператора к месту установки окончного оборудования Абонента, данный выезд осуществляется бесплатно.