



## **ИНФОРМАЦИЯ О СРОКАХ УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ПРЕПЯТСТВУЮЩИХ ПОЛЬЗОВАНИЮ ТЕЛЕМАТИЧЕСКИМИ УСЛУГАМИ СВЯЗИ**

В соответствии с п. 26 Правил оказания телематических услуг связи, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 10.09.2007 г. №575, Оператором установлены следующие сроки и порядок устранения неисправностей, препятствующих пользованию услугами связи:

1. При возникновении неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, Абонент обращается к Оператору с заявкой в рабочее время ежедневно с 9.00 до 22.00 по телефону (496) 541-33-34, (499) 995-33-34 либо лично в офис Оператора, в нерабочее время прием заявок осуществляется по эл. почте [info@bitrace.ru](mailto:info@bitrace.ru).

2. Оператор в срок не более 1 (одного) рабочего дня с даты регистрации заявки Клиента проводит диагностику неисправности и сообщает Абоненту причину неисправности и предполагаемый срок устранения. Если диагностика неисправности требует выезда специалиста по месту аварии, срок диагностики может быть увеличен до 5 (пяти) рабочих дней.

3. Нормативный срок устранения неисправностей, возникших по вине Оператора и препятствующих пользованию Услугами, составляет не более 3 (трех) рабочих дней со дня выявления причины 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.), нормативный срок устранения неисправностей составляет:

- при аварии станционного (узлового) оборудования – не более 5 (пяти) рабочих дней с даты выявления причины неисправности;
- при аварии магистральной линии связи – не более 30 (тридцати) рабочих дней с даты выявления причины неисправности.

4. В случае нарушения Оператором нормативных сроков устранения неисправностей и аварий, Оператор несет ответственность за неоказание либо надлежащее оказание Услуг в порядке, определенном Договором и действующим законодательством.

5. Перерасчет абонентской платы за не оказанные в связи с возникшими на сети Оператора неисправностями Услуги производится по письменному заявлению Абонента в случае нарушения Оператором нормативных сроков устранения неисправностей.