

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «Битрейс Телеком»

Калачева Е.С./

10.12.2023



ИНФОРМАЦИЯ О СРОКАХ УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ПРЕПЯТСТВУЮЩИХ ПОЛЬЗОВАНИЮ УСЛУГАМИ СВЯЗИ, ООО «БИТРЕЙС ТЕЛЕКОМ»

В соответствии с пп. 2 п. 33 Правил оказания телематических услуг связи, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 N 2607, ООО «Битрейс Телеком» (далее «Оператор») 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 телефонам (496) 541-33-34, (499) 995-33-34, (926) 068-33-34
- в офисе Оператора по адресу Московская область, г.Сергиев Посад, ул. Серова, д.9а,

круглосуточно:

- через личный кабинет lk.bitrace.ru,
- по электронной почте info@bitrace.ru,
- через форму обратной связи на сайте bitrace.ru,
- в группе Битрейс Телеком в VK vk.com/bitracetelecom,
- в мессенджере WhatsApp по номеру 8-999-545-56-48,
- через бот в Telegram [@Bitrace_Telecom_bot](https://t.me/Bitrace_Telecom_bot).

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:

- авария станционного (узлового) оборудования – не более 5 (пяти) рабочих дней с даты выявления причины неисправности;
- авария магистральной линии связи – не более 10 (десяти) рабочих дней с даты выявления причины неисправности.

4. В случае нарушения Оператором нормативных сроков устранения неисправностей и аварий, Оператор несет ответственность за неказание либо ненадлежащее 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 соответствии с условиями заключенного договора.