



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 (496)-561-6222, (965)-396-5222;
- письменно по e-mail contact@tviptel.ru или почтой;
- при помощи формы обратной связи на официальном сайте;
- посредством «Обращения в техподдержку» из «Личного кабинета».

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.

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 нелегального программного обеспечения, невыполнения инструкций по настройке и эксплуатации оборудования и программного обеспечения Абонента.

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