

## **СРОКИ УСТРАНЕНИЯ ООО «ФАННЕТ-ТЕЛЕКОМ» НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ПРЕПЯТСТВУЮЩИХ ПОЛЬЗОВАНИЮ УСЛУГАМИ ДОСТУПА В СЕТЬ ИНТЕРНЕТ**

- 1.1. О неисправностях, препятствующих пользованию Услугами, Абонент обязуется сообщать Оператору по телефону **(845-2) 674-774**.
- 1.2. Оператор обязан устранять неисправности, препятствующие пользованию Услугами, в следующие сроки:
  - 1.2.1. **в течение 8 часов** – при авариях на Абонентском терминале, на Узле связи Оператора или на Абонентской линии, если такие аварии могут быть устранены дистанционно самим Оператором или Абонентом при консультационной поддержке Оператора (перезагрузка/перепрошивка коммутатора; перезагрузка роутера и т.п.);
  - 1.2.2. **в течение 24 часов** – при авариях на Абонентском терминале, на Узле связи Оператора или на Абонентской линии, если такие аварии не могут быть устранены дистанционно и требуют направления специалиста Оператора по месту оказания Услуг (замена коммутатора, восстановление кабеля уровня «последней мили» и т.п.);
  - 1.2.3. **в течение 72 часов** – при авариях на головном узле связи Оператора, на оборудовании Оператора уровня распределения или на магистральных и субмагистральных участках кабельной трассы (перезагрузка/перепрошивка/замена головного/магистрального оборудования, восстановление оптоволоконного кабеля и т.п.).
- 1.3. Соответствующие сроки устранения неисправностей начинают течь:
  - 1.3.1. **с 08 ч. 00 мин. текущего дня** – в отношении аварий, сообщения о которых поступили Оператору с 00 ч. 00 мин. по 07 ч. 59 мин. по местному времени;
  - 1.3.2. **с момента сообщения Абонентом о неисправности** – в отношении аварий, сообщения о которых поступили Оператору с 08 ч. 00 мин. по 21 ч. 59 мин. по местному времени;
  - 1.3.3. **с 08 ч. 00 мин. следующего дня** – в отношении аварий, сообщения о которых поступили Оператору с 22 ч. 00 мин. по 23 ч. 59 мин. по местному времени.
- 1.4. Оператор также обязан предпринимать необходимые меры по самостоятельному обнаружению аварий, препятствующих пользованию Услугами, и устранять выявленные неисправности в соответствующие сроки **с момента такого обнаружения**.