

**СРОКИ И ПОРЯДОК УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ,
ПРЕПЯТСТВУЮЩИХ ПОЛЬЗОВАНИЮ УСЛУГАМИ СВЯЗИ**

(в редакции от 01.04.2021г.)

Общество с ограниченной ответственностью «Серпуховской Двор - II»
115419, г. Москва, 2-й Рощинский проезд, д. 8
ОГРН 1147746085310; ИНН/КПП 7725817787/772501001

1. Оператор оказывает услуги связи Абонентам 24 (двадцать четыре) часа в сутки в соответствии с законодательством Российской Федерации, национальными стандартами, техническими нормами и правилами, лицензиями, а также договором об оказании услуг связи.
2. Если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации, Оператор устраняет неисправности, препятствующие пользованию услугами связи (далее - неисправности), в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты регистрации обращения Абонента.
3. В случае если по характеру повреждения сети связи неисправности не могут быть устранены в установленный срок, в том числе если повреждения вызваны действиями третьих лиц (акты вандализма, кражи, иная порча имущества Оператора связи), Оператор связи устраняет неисправности в срок до 30 (тридцати) рабочих дней с предварительным уведомлением Абонента;
4. В отдельных случаях (обстоятельства непреодолимой силы, крупные аварии и т.п.) сроки устранения неисправностей определяются Оператором индивидуально и доводятся до сведения Абонентов путем размещения информации на сайте Оператора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
5. При возникновении неисправностей, препятствующих пользованию услугами, Абонент обращается к Оператору по телефонам и адресу электронной почты, указанным в договоре.
6. Продолжительностью повреждения считается время с момента регистрации заявления о неисправности до момента восстановления предоставления услуг связи.
7. Получив заявку Абонента о неисправности, Оператор:
 - осуществляет ее регистрацию.
 - в срок не более 12 часов проводит диагностику неисправности и сообщает Абоненту причину неисправности и предполагаемый срок устранения.