

Порядок оказания услуг выезда к клиенту

1. Обязанности сторон.

1.1. Оператор обязан:

1.1.1. Согласовать время и место оказания услуг. Для этого в течение 3-х часов после поступления заявки от клиента на услуги выезда, с клиентом связывается по телефону сотрудник оператора и согласовывает дату и интервал времени (не более двух рабочих дней), в течение которых специалист оператора должен прибыть к клиенту. Выезд специалиста оператора может осуществляться в рабочие дни с 09:00 часов до 18:00 часов, если иное не будет согласовано оператором и клиентом. Необходимое количество специалистов оператор определяет самостоятельно.

1.1.2. Провести диагностику работоспособности оборудования, подключенного к коммуникационному узлу оператора. При возможности (если устранение неполадок находится в зоне ответственности оператора) и по желанию клиента, устранить возникшие неполадки. Информация о зоне ответственности оператора расположена на сайте технической поддержки оператора.

1.2. Клиент обязан:

1.2.1. Направлять оператору заявки на оказание услуг (осуществлять подписку на услуги) посредством Личного кабинета, по телефону, либо иным способом в порядке.

1.2.2. Предоставить оборудование для подключения к сети в соответствии с техническими требованиями оператора.

1.2.3. Обеспечить присутствие своего уполномоченного представителя по месту оказания услуг, в согласованные с оператором дату и интервал времени, а также в период, разумно необходимый для выполнения работ.

1.2.4. Заблаговременно обеспечить возможность доступа специалистов оператора в помещения клиента, а также к сетям связи, электросетям, компьютерам и иному оборудованию, доступ к которым необходим для выполнения работ.

1.2.5. В случае подключения по технологии Annex B, заблаговременно вызвать специалиста соответствующего Департамента охраны с целью обозначения участка телефонной линии до охранного фильтра или (при необходимости) обеспечить присутствие данного специалиста в день выезда специалиста оператора.

2. Сдача-приёмка услуг и порядок расчётов.

2.1. По завершении оказания услуг, клиент и представитель оператора составляют и подписывают отчёт об оказании услуг, в количестве 2-х экземпляров - по одному для каждой из сторон, в который включается

перечень оказанных услуг, их трудоёмкость, а также иные сведения по усмотрению сторон.

2.2. В случае отказа от приёмки услуг либо при наличии иных замечаний по оказанию услуг, клиент обязуется отразить такие замечания в отчёте оператора.

2.3. В случае немотивированного отказа клиента от подписания отчёта, представитель оператора вправе зафиксировать такой отказ в присутствии одного или нескольких свидетелей. Односторонний отчёт оператора в этом случае является документом, подтверждающим оказание услуг.

2.4. На основании отчёта об оказании услуг, который подтверждает факт оказания услуг, оператор начисляет клиенту плату за оказанные услуги по установленным тарифам и направляет клиенту счет-протокол и акт об оказании услуг с указанием их стоимости.

2.5. Оплата услуг осуществляется в соответствии с условиями тарифного плана.

2.6. В случае если клиент не предоставит условия для оказания услуг в соответствии с разделом 1 данных Правил, представитель оператора вправе не выполнять работы. В этом случае клиент производит заказанные работы самостоятельно или заказывает повторный, платный (согласно тарифам оператора) выезд специалиста оператора. Повторный выезд производится в течение 3-х (трёх) рабочих дней при условии согласования нового времени оказания услуг.

2.7. В случае если клиент не заказывает повторный, платный выезд специалиста оператора, услуга по выезду специалистов оператора к клиенту и подключению клиента к сети передачи данных оператора считается оказанной, и оператор возврат оплаченных за данную услугу денежных средств не производит.