**ООО «КУРСКТЕЛЕКОМ»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Номер**  **документа** | **Дата** |
|  |  |

**ПРИКАЗ**

О порядке выезда специалистов для проведения диагностики домашней сети KurskOnline и повторной настройки оборудования

ПРИКАЗЫВАЮ:

Отделу технической поддержки:

1. Согласно должностной инструкции фиксировать обращения Абонентов с жалобами на работу сети, поступившие по всем существующим каналам связи. Производить первичную диагностику с целью установления характера и локализации проблемы.
2. В случае обнаружения проблем, причины возникновения которых сотрудники технической поддержки не могут определить и/или устранить дистанционно, оформлять в системе Service Desk заявки на выезд специалистов Бюро ремонта и эксплуатации по адресам Абонентов, обратившихся с жалобами.
3. В обязательном порядке информировать Абонентов о следующем:

* в случае обнаружения проблем, возникших по вине пользователя, выезд специалистов, который в том числе включает в себя проверку скорости, настройку оборудования, установку и диагностику приложения KurskOnline на смарт-ТВ, повторный обжим кабеля, а также устранение повреждений кабеля внутри жилого помещения (дома или квартиры), будет платным. Стоимость указана в прейскуранте (Приложение 1) и на сайте r46.ru;
* Абонент также оплачивает выезд специалистов, если в ходе диагностики проблемы не были выявлены;
* устранение проблем, обнаруженных на стороне Оператора, а также диагностика в течение 14 дней после первичного подключения к домашней сети KurskOnline производятся бесплатно.

Бюро ремонта и эксплуатации

1. В процессе согласования времени и даты визита специалистов уведомлять Абонентов о следующем:

* выезд специалистов для устранения неполадок, возникших по вине Абонента, оплачиваются согласно прейскуранту (Приложение 1), размещенному на сайте r46.ru;
* Абонент также оплачивает выезд специалистов, если в ходе диагностики проблемы не были выявлены;
* выезд специалистов включает в себя проверку скорости, настройку одной единицы оборудования, установку и диагностику приложения KurskOnline на смарт-ТВ, повторный обжим кабеля, а также устранение повреждений кабеля внутри жилого помещения (дома или квартиры);
* устранение проблем, обнаруженных на стороне Оператора, а также диагностика в течение 14 дней после первичного подключения к домашней сети KurskOnline производятся бесплатно.

1. Абонент оплачивает выполненные работы путем внесения на лицевой счёт необходимой суммы в течение трёх рабочих дней с момента визита специалистов. В случае полной или частичной неоплаты в течение указанного времени, предоставление услуг будет приостановлено до полного погашения образовавшейся задолженности.
2. После произведения расчёта стоимости выполненных работ, сумму списывать с лицевого счета Абонента с выставлением кредита на 3 рабочих дня. В случае полной или частичной неоплаты в течение указанного времени, действие договора приостанавливать до момента внесения в необходимом размере денежных средств на лицевой счет Абонента.

Отделу маркетинга и развития услуг:

1. Разместить информацию об изменении стоимости выезда специалистов для проведения диагностики домашней сети KurskOnline и повторной настройки оборудования на сайте r46.ru.

**Приложение 1**

**Прейскурант цен на оказание услуг дополнительной диагностики**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Услуга** | **Стоимость** |
| **1.** | **Выезд специалиста:** | **350** |
|  | * *проверка скорости* |  |
| * *повторная настройка одной единицы сетевого оборудования (роутеры)* |
| * *установка и диагностика приложения KurskOnline на смарт-ТВ* |
| * *повторный обжим кабеля* |
| * *устранений повреждений кабеля внутри жилого помещения (дома или квартиры)* |

**Исполнительный директор** Донская Т.О.

Ознакомлен:

Ознакомлен: