

Правила оказания услуг

В контексте данных правил, Исполнителем является оператор связи ООО «Единый Телеком», а Заказчик – физическое или юридическое лицо.

1) Порядок заключения договора

1.1. Оформление Заказа на предоставление Услуг Заказчик осуществляется путем оформления заявления на сайте Исполнителя <https://uni-telecom.ru>, обращения по телефону +7 (383)209-62-01

1.2. При обращении Заказчика, представителем Исполнителя выполняется проверка технической возможности подключения Услуг и состояния его Лицевого счета (кредитный контроль) на наличие задолженности по другим Услугам Исполнителя (при наличии договора).

1.3. Исполнитель вправе отказать Заказчику в заключении Договора при отсутствии технической возможности оказания заказываемых Услуг данному Заказчику по указанному им адресу.

1.4. При оформлении Заказа Заказчик сообщает Исполнителю виды Услуг, тарифы и/или тарифные планы, адрес предоставления Услуг, контактный телефон и паспортные данные Заказчика, включая адрес регистрации (указанный в паспорте). При заключении Договора Заказчик представляет для ознакомления оригиналы и передает копий паспорта и иных документов, требуемых для оформления Договора в соответствии с действующим законодательством. При оформлении заявления по телефону или с использованием предварительной регистрации на сайте Исполнителя указанные документы предоставляются представителю Исполнителя во время проведения работ по подключению абонентского оборудования

2) Порядок подключения

2.1. Исполнитель в течение 30 (тридцать) календарных дней с момента оформления Заказа по телефону, на сайте Исполнителя <https://uni-telecom.ru> производит подключение Заказчика к Услугам, при условии предоставления беспрепятственного доступа в помещение Заказчика.

2.2. Работы по обеспечению подключения к Услугам считаются надлежащим образом выполненными Исполнителем после подписания Заказчиком Акта выполненных работ.

3) Техническая поддержка

3.1. Прием заявок осуществляется ежедневно, без выходных (может быть использован автоматический режим работы) по телефону +7(383) 209-62-01 или по адресу электронной почты info-uni-telecom@yandex.ru. с 09-00 до 19-00.

3.2. Исполнитель начинает выполнение работ по устранению неисправностей с 09-00 до 19-00 по рабочим дням.

3.3. Установление факта неисправности происходит в момент получения Исполнителем заявки от Заказчика на устранение неисправности по телефону, из личного кабинета или адресу электронной почты.

4) Сроки устранения неисправностей, препятствующие пользованию услугами связи (за исключением случаев отсутствия доступа Исполнителя к месту неисправности, возникшей не по его вине)

4.1. 14(четырнадцать) рабочих дней с момента регистрации заявки при наличии доступа к месту неисправности

4.2. 30(тридцать) рабочих дней с момента регистрации заявки в случае возникновения крупной аварии(выход из строя волоконно-оптической линии связи, узлов агрегации, магистральных узлов)