

Условия программы «Гарантия качества»:

1. Программа «Гарантия качества» действует с 1 октября до уведомления по решению руководства компании.
2. Стать участником программы «Гарантия качества» может каждый Абонент, у которого возникли технические проблемы с доступом к сети Интернет.
3. Критерии при, которых абонент имеет право на денежную компенсацию в рамках программы «Гарантия качества»:

3.1 Отсутствие соединения с сетью оператора при оказании услуг связи (доступа к сети Интернет) на стороне оператора (к зоне ответственности оператора относятся: оптические линии связи и телекоммуникационное оборудование, составляющие сеть передачи данных оператора и участок от распределительного устройства абонентских сетей, до квартиры Абонента)

Под условия программы не попадают проблемы с доступом к сети Интернет на стороне Абонента (к зоне ответственности Абонента относятся: 1) Все оборудование: роутер (маршрутизатор), персональный компьютер, ноутбук, сотовый телефон, планшетный ПК и т.п. 2) Распределительные кабельные и беспроводные сети, расположенные на территории квартиры. 3) Конфигурация установленного ПО.

3.2 Снижение пропускной способности канала доступа к сети Интернет от заявленной более, чем на 30%. Тестирование пропускной способности канала осуществляется на сайте компании <http://nevinka.zelenaya.net/abonents/proverka-skorosti.html>

Под условия программы не попадают проблемы со снижением пропускной способности по причинам, возникшим в зоне ответственности Абонента (к зоне ответственности Абонента относятся: 1) Все оборудование: роутер (маршрутизатор), персональный компьютер, ноутбук, сотовый телефон, планшетный ПК и т.п. 2) Распределительные кабельные и беспроводные сети, расположенные на территории квартиры. 3) Конфигурация установленного ПО.

4. Получить компенсацию в рамках программы «Гарантия качества» можно оставив заявку на сайте компании в разделе «Проверка скорости», либо обратившись в офис по телефону 2-88-88. В течение суток с момента обращения, осуществляется выезд специалиста для диагностики оборудования Абонента и установки факта некачественного предоставления услуг. Если причина снижения качества или полное отсутствие предоставляемых услуг находятся в зоне ответственности Абонента (см. п.3), то вызов специалиста оплачивает Абонент по установленному тарифу.

5. Порядок выплаты компенсации:

5.1 Компенсация выплачивается при выполнении критериев п. 3.1, п.3.2 условий Программы, подтвержденных специалистами компании.

5.2 Выплата производится в течении суток с момента обращения, на лицевой счет абонента. Сумма компенсации составляет:

- 50 рублей при первом обращении.
- 150 рублей при повторном обращении в течение месяца.
- При третьем зафиксированном факте некачественного предоставления услуг за месяц абоненту начисляется компенсация, равная абонентской плате на тарифе, которым пользуется Абонент.

