

**Регламент**

**по приему заявок на техническое обслуживание от абонентов сети ООО «НТСИ Телеком».**

Основанием для выполнения работ по Технической поддержке является заявка Абонента. Заявка должна содержать необходимый минимум информации, при которой она начинает обрабатываться: данные об Абоненте (желательно номер договора), контактные данные, причина обращения. Заявку возможно подать в службу технической поддержки (далее СТП) ООО «НТСИ Телеком» одним из следующих способов:

1. По телефону **8(495)925-30-25** в Службу Технической Поддержки (СТП).
2. По электронной почте на адрес support@ntsi.ru

После подачи заявки, Вам присваивается номер обращения, по которому возможно проследить выполнение работ по Вашей заявке.

* Время реагирования на заявку отсчитывается от момента создания заявки (получения номера).
* Если заявка подана вечером или ночью и специалист СТП не смог устранить проблему удаленно, выезд специалиста к Абоненту планируется на следующий день.
* Заявка может содержать ряд мероприятий, как бесплатных, так и платных. В зависимости от вида мероприятий, варьируется срок решения проблемы.
* Заявки обрабатываются в порядке их поступления. Срок выполнения заявки зависит от сложности проводимых работ. Максимальный срок решения проблемы заявки – до трех рабочих дней.
* Перед выполнением заявок, предварительно специалист ООО «НТСИ Телеком» связывается с Абонентом по указанному в заявке номеру телефона и согласовывает время прибытия к Абоненту для устранения неисправности.
* Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут выдаваться в виде ссылок на соответствующую страницу инструкций на сайте Провайдера.

Технический директор ООО «НТСИ Телеком» Гурьянов Д.А.