

«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор  
ООО «ТК Востоктелеком»

А.Н.Нашекин

«10» февраля 2015г



## Регламент предоставления услуг связи ООО «ТК Востоктелеком»

### 1. Определения:

В настоящем Регламенте (далее – «Регламент») используются следующие основные термины и определения:

- 1.1. **Абонент** – пользователь услугами связи, с которым заключен договор об оказании услуг связи
- 1.2. **Адрес Сети Интернет** (IP адрес) – уникальный код (номер), приписываемый персональному компьютеру, серверу, иному оборудованию или сети для однозначной их идентификации в Сети Интернет.
- 1.3. **Аналог собственноручной подписи** - используемые Абонентом, сетевые реквизиты (логин, пароль, код доступа и иные данные), позволяющие Оператору однозначно идентифицировать отправителя сообщения..
- 1.4. **АТС** (автоматическая телефонная станция) – специализированное оборудование, включающее в себя средства управления и сигнализации, служащее для организации Телефонной Связи автоматическим способом.
- 1.5. **Интернет** – всемирная система объединённых компьютерных сетей для хранения и передачи информации общего пользования с коммутацией пакетов, взаимодействующих через систему открытых протоколов и процедур .
- 1.6. **Канал Передачи Данных** – часть Сети Оператора, состоящая из технических средств передачи и приема данных, включающая волоконно-оптическую или проводную линию связи, а также совокупность Правил, по которым осуществляется прием и передача данных.
- 1.7. **Код выбора оператора сети телефонной связи** – цифра или комбинация цифр, набираемых Абонентом услугами телефонной связи для выбора оператора сети междугородной и международной телефонной связи.
- 1.8. **Линия Связи** – техническое устройство и физическая среда, обеспечивающие передачу данных и/или голоса.
- 1.9. **Оператор** (Оператор связи)– ООО «Телефонная компания Востоктелеком» (поставщик услуг связи, владелец лицензий на оказание услуг связи)
- 1.10. **Переадресация входящего телефонного вызова** – безусловное перенаправление входящего вызова на номер Абонента на другой номер, указанный Абонентом.
- 1.11. **Порог Отключения** – (в зависимости от тарифа) минимально допустимый остаток денежных средств на Лицевом Счете Абонента, после снижения которого Оператор временно приостанавливает оказание Услуг.
- 1.12. **Протокол Сети Интернет** – совокупность правил, по которым происходит обмен информацией в Сети Интернет
- 1.13. **Ресурс сети Интернет** (или Ресурс) – услуги, предоставляемые участниками Сети Интернет, посредством Протокола Сети Интернет;.
- 1.14. **Расчётно-информационная система** – программно-аппаратный комплекс, служащий для автоматического учёта и расчёта стоимости Услуг Оператора. Доступ к Расчётно-информационной системе осуществляется при помощи Сетевых Реквизитов
- 1.15. **Сетевые Реквизиты** (Реквизиты доступа к информации через сеть) – конфиденциальная информация, состоящая из необходимого набора параметров (например, имя учётной записи (логин) и пароль), которые указываются при настройке сетевого оборудования или программного обеспечения передаются по Сети Оператора от сетевого оборудования Абонента к сетевому оборудованию Оператора, служащих для однозначной идентификации оборудования Абонента при получении Абонентом Услуги Оператора.
- 1.16. **Сервер Статистики** – часть расчётно-информационной Системы Оператора, на которой отражается статистическая информация, полученная с сетевого оборудования Оператора о количественном



потреблении Абонентом Услуги Оператора.

1.17. **Сетевые ресурсы** – технологические ресурсы (каналы связи, маршрутизаторы), обеспечивающие функционирование систем и передачу трафика.

1.18. **Сеть Оператора** – комплекс инженерных сооружений, включая каналы передачи данных и сетевое оборудование, находящийся в собственности Оператора или арендуемый Оператором и предназначенное для предоставления услуг связи.

1.19. **Тарифный план** – совокупность ценовых условий, при которых Оператор предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами связи.

1.20. **Телематические услуги связи** - это любые услуги связи, предусматривающие использование кибернетического пространства. Одним из видов оказания этих услуг является, в частности, предоставление доступа к сети Интернет

1.21. **Телефонная Связь** – вид электросвязи, предназначенный для обмена информацией преимущественно путем разговора с использованием телефонных аппаратов.

**Внутризоновая Телефонная Связь** – телефонное соединение между пользователями, находящихся в разных административных районах одного субъекта Российской Федерации

**Междугородная Телефонная Связь** – телефонное соединение между пользователями, один из которых находится в пределах территории Российской Федерации, а другой за ее пределами;

**Международная Телефонная Сеть** – телефонное соединение между пользователями, находящимися на территории различных государств;

**Местная Телефонная Связь** – телефонное соединение между пользователями, находящимися в пределах одного населенного пункта или административного района

1.22. **Телефонная Сеть** – комплекс технических сооружений и оборудования, включая АТС и Сеть Оператора, предназначенный для оказания услуг телефонной связи

1.23. **Трафик Абонента**– количество информации, переданной по Протоколу Сети Интернет через Порт Коммутатора.

Входящий Трафик Абонента – Трафик в направлении от Сети Оператора к оборудованию Абонента. Исходящий Трафик Абонента – Трафик в направлении от оборудования Абонента к Сети Оператора.

1.24. **IP-телефония** – услуга по передаче телефонных разговоров Абонентов по протоколу IP.

1.25. **VoIP шлюз** – устройство, обеспечивающее перевод телефонного трафика в пакеты формата IP и предназначенное для подключения Абонентского устройства.

1.26. **SIP** – протоколы сигнализаций IP-телефонии.

1.27. Все иные термины и определения, применяемые в настоящем Регламенте, соответствуют терминам и определениям, принятым действующим законодательством Российской Федерации.

## **2. Порядок и условия заключения и действия договора об оказании услуг связи**

2.1. Порядок предоставления доступа к Услугам Оператора (Инсталляция).

2.1.1. Абонент направляет Оператору заявление о заключении договора об оказании ему конкретных услуг связи (форма заявления на сайте [www.http://www.vtelecom.ru](http://www.vtelecom.ru)), либо заполняет форму Заявления на оказание услуг связи в офисе Оператора, расположенного по адресу : г.Хабаровск, ул. Стрельникова,24А.

2.1.2. Заявление регистрируется Оператором в день поступления. Оператор связи в срок, не превышающий 20 (двадцать) календарных дней с даты регистрации заявления, осуществляет проверку наличия технической возможности для предоставления доступа к сети Оператора.

2.1.3. При наличии технической возможности с Абонентом заключается, Договор об оказании услуг связи (далее также – Договор).

2.1.4. Подписание Договора, является полным и безоговорочным принятием Сторонами его условий и всех Приложений, являющихся неотъемлемой частью Договора, а также Правил оказания услуг связи, установленных Постановлениями Правительства РФ, и других нормативных правовых актов отрасли «Связь».

2.1.5. По каждой Услуге связи Абоненту присваивается отдельный номер лицевого счета, который прописывается в Договоре об оказании услуг связи, содержащим конкретный перечень оказываемых Абоненту услуг связи или Приложениях к указанному Договору.

2.1.6. Условия и сроки оказания конкретных Услуг указываются в Договоре/ Приложениях к Договору.

2.2. В случае необходимости производства подключения оборудования Абонента к оборудованию Оператора для оказания Услуг в течение 10 (десяти) календарных дней с момента окончания срока по проверке технической возможности предоставления Абоненту Услуг проводятся работы по подключению, о чем составляется Акт выполненных работ.

2.3. Оказание услуг Оператором начинается с момента подписания Договора и Акта выполненных работ



в случае необходимости выполнения работ по подключению, при условии оплаты предусмотренных договором обязательных единовременных платежей за выполненные работы и/или в случае необходимости — наличия авансового платежа, предусмотренного тарифным планом.

2.4. Оператор вправе изменять условия Договора и его Приложений, в том числе изменять действующие тарифы, вводить новые тарифные планы, а также добавлять новые приложения к Договору, публикуя уведомления о таких изменениях и дополнениях на сайте Оператора: <http://www.vtelecom.ru>, не менее чем за 10 (десять) дней до вступления изменений и дополнений в силу, а также извещать другим доступным способом.

2.5. Если Абонент не согласен с изменениями и дополнениями Договора и /или его Приложений, он обязан уведомить Оператора в письменной форме в течении 10-ти дней с момента публикации (извещения) новых изменений и дополнений. Такое письменное уведомление будет расцениваться Оператором как расторжение Договора или его отдельных Приложений по инициативе Абонента. Отсутствие письменного уведомления о расторжении Договора до вступления изменений в силу принимается Оператором за согласие Абонента с новыми изменениями и дополнениями Договора и/или его Приложений.

2.6. Использование Абонентом аналога собственноручной подписи в электронных сообщениях, порождает юридические последствия, аналогичные использованию собственноручных подписей в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации. Все документы, удостоверенные аналогом собственноручной подписи, являются документами, отражающими соответствующее волеизъявление Абонента, признаются совершенными лично Абонентом, и имеют доказательственную силу, выраженную в письменной форме

### **3. Общие условия оказания Услуг связи Оператором**

3.1. Порядок проведения Оператором профилактических (регламентных) работ.

3.1.1. Оператор уведомляет Абонента о проведении необходимых профилактических (регламентных) и ремонтных работ не менее чем за 24 (Двадцать четыре) часа до их начала с указанием продолжительности работ. Уведомление публикуется на сайте Оператора или Абонент оповещается Оператором по телефону.

3.1.2. Максимальный суммарный интервал времени проведения профилактических работ не должен превышать 4 (четырёх) часов в месяц.

3.2. Порядок приостановки, возобновления и прекращения оказания Услуг Оператором.

3.2.1. Оператор вправе приостановить оказание Услуг Оператора в случае нарушения Абонентом Федерального закона «О связи», иных нормативных правовых актов отрасли «Связь» или условий Договора, включая следующие нарушения:

если Абонент нарушает условия оплаты, определенные Регламентом, Перечнем предоставляемых услуг и тарифов (далее – Перечень) или Договором об оказании услуг связи;

если остаток денежных средств на Лицевом Счете стал меньше Порога Отключения, указанного в Перечне для Тарифа Абонента;

если Абонент эксплуатирует, предоставленное Оператором в соответствии с Договором, оборудование с нарушением правил технической эксплуатации;

если Абонент использует в Сети Оператора протоколы, отличные от Протокола Сети Интернет.

3.2.2. Возобновление оказания Услуг Оператора, приостановленных на основании пункта 3.2.1. производится Оператором только после устранения Абонентом соответствующих нарушений.

3.3. Порядок регистрации и устранения перерывов в оказании Услуг Оператора и случаев ухудшения качества Услуг Оператора, кроме случаев, приостановления оказания услуг связи по вине Абонента.

3.3.1. В случае перерыва оказания либо ухудшения качества Услуг Оператора, Абонент сообщает об этом в бюро ремонта (неисправность телефона тел: +7 (4212)74-15-21 или в группу технической поддержки (ухудшение качества телематических услуг связи тел:+7 (4212)74-70-03).

3.3.2. Время возникновения неисправности исчисляется с момента сообщения Абонентом о неисправности.

3.3.3. Специалист бюро ремонта или технической поддержки (далее специалист) заносит в Журнал учета неисправностей (далее – «Журнал») информацию по Абоненту, контактные данные и краткое описание проблемы.

3.3.4. Специалист сообщает Абоненту номер, присвоенный Заявке и информирует его о возможных сроках устранения неисправности.

3.3.5. Оператор устраняет аварийные ситуации на линиях связи Оператора или неисправность оборудования Оператора в течение 72 (семидесяти двух) часов. Отсчет указанного времени начинается с момента сообщения Абонентом о неисправности.



3.3.6. Устранение Оператором неисправностей, причина которых находится в зоне ответственности Абонента, производится за счет Абонента.

3.3.7. После устранения причин, вызвавших ухудшение или перерыв предоставления услуги, специалист заносит соответствующую запись в Журнал.

3.3.8. Оператор не производит перерасчет платы за Услуги, если бездействие или неудовлетворительная работа пользовательского оборудования вызваны виновными действиями Абонента или если ухудшение качества услуги (задержки, перебои в работе и т.д.) было вызвано причинами, которые находятся вне сферы контроля со стороны Оператора.

3.3.9. Оператор вправе использовать дополнительный номер или e-mail адрес Абонента для отправки SMS или электронных сообщений информационного характера.

## **4. Порядок оказания услуг**

### **4.1. Услуги телефонной связи**

4.1.1. Для оказания услуг телефонной связи Оператор, со своей стороны, использует оборудование, присоединенное к телефонной сети общего пользования на местном уровне.

4.1.2. Для предоставления услуг телефонной связи (далее – «Услуг Телефонной Связи») Оператор, в соответствии с данными Договора об оказании услуг связи, организует цифровую, либо аналоговую Абонентскую линию. Количество и тип предоставленных Абоненту линий, указывается в Договоре (Приложениях к Договору).

4.1.3. Оператор может выделять в пользование Абоненту местные номера телефонной сети Оператора и (или) общего пользования из плана нумерации своей телефонной сети. Выделенные телефонные номера указываются в Договоре/Приложениях к Договору.

4.1.4. Оператор обеспечивает круглосуточное предоставление Услуги Телефонной Связи Абоненту без перерывов, за исключением случаев проведения необходимых профилактических и ремонтных работ, которые будут планироваться на время, когда это может нанести наименьший ущерб деятельности Абонента.

4.1.5. Оператор производит тарификацию Телефонного Трафика Абонента, в соответствии с условиями, указанными в Тарифе, выбранном Абонентом.

4.1.6. Подключение Абонентских устройств к Телефонной Сети производится при наличии сертификата соответствия на пользовательское устройство. В качестве «последней мили» до оборудования Абонента Оператор может использовать любое техническое решение, не противоречащее действующим лицензиям и законодательству (медную пару, волоконно-оптический кабель, цифровые потоки E1, сеть передачи данных, беспроводные технологии и пр.).

4.1.7. Виды предоставляемых Оператором услуг Телефонной Связи:

4.1.8. Предоставление автоматического местного соединения с Абонентами Оператора и (или) телефонной сети общего пользования.

4.1.9. Предоставление доступа к услугам внутрizonовой/ междугородной/международной телефонной связи.

4.1.10. Предоставление соединений по сети передачи данных через номер доступа «1990» для целей передачи голосовой информации

4.1.11. Предоставление дополнительных и сервисных услуг в соответствии с Перечнем и по тарифам Оператора.

4.1.12. Условия предоставления услуг телефонной связи, не указанные в настоящем Регламенте, регламентируются лицензиями Оператора на оказание услуг телефонной связи, а также Правилами оказаний услуг телефонной связи, утверждёнными Постановлением Правительства РФ от 9 декабря 2014 г. № 1342).

### **4.2. Телематические услуги связи**

4.2.1. Для оказания телематических услуг связи Оператор использует собственное техническое оборудование с установленным программным обеспечением (далее – «Серверы Телематических Служб»).

4.2.2. Условия предоставления телематических услуг связи:

4.2.3. Оператор обеспечивает круглосуточное предоставление телематических услуг связи Абоненту без перерывов, за исключением случаев проведения необходимых профилактических и ремонтных работ, которые планируются на время, когда это может нанести наименьший ущерб деятельности Абонента.

4.2.4. Оператор предоставляет Абоненту телематические услуги связи и производит тарификацию оказываемых Абоненту услуг, в соответствии с характеристиками и условиями, указанными в тарифах, выбранных Абонентом.



- 4.2.5. Оператор гарантирует соответствие качественных показателей телематических услуг связи только внутри Сети Оператора.
- 4.2.6. Виды телематических услуг связи, их описание.
- 4.2.7. Поддержка виртуального web-сервера. Оператор отводит определенный объем памяти и определенные ресурсы на Сервере Телематических Служб для размещения информации Абонента и обеспечивает круглосуточный публичный доступ к ней из Сети Интернет с помощью стандартных средств. Абонент имеет возможность самостоятельно, посредством предоставленных Оператором Сетевых Реквизитов, изменять (или обновлять) размещаемую информацию при помощи стандартных средств.
- 4.2.8. Оператор организует адрес электронной почты в специально поддерживаемых Оператором Доменных Именах, или определяет дополнительные технические требования. Абонент при помощи Сетевых Реквизитов с любого Адреса Сети Интернет самостоятельно при помощи стандартных средств получает хранимые на Сервере Телематических Служб сообщения, а также осуществляет их удаление, при этом Абонент может быть подключен не к Сети Оператора. Оператор предоставляет Абоненту Сервис Интернет для отправки сообщений любому адресату, при условии, что Абонент подключен к Сети Оператора. Размер одного сообщения не должен превышать 10 (десяти) мегабайт.
- 4.2.9. Условия предоставления телематических услуг связи, не указанные в настоящем Регламенте, регламентируются Правилами оказания телематических услуг связи (утв. постановлением Правительства РФ от 10 сентября 2007 г. N 575).

### **4.3. Услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации.**

- 4.3.1. Для оказания услуг по передаче данных Оператор подключает оборудование Абонента к Сети Оператора, в порядке, указанном в Договоре об оказании услуг связи/ Приложениях к Договору. Услуга по передаче данных организуется с помощью отдельного Канала Передачи Данных от оборудования Абонента до Коммутатора Оператора. Полоса Пропускания Канала и способ его организации определяются Оператором с учетом требований Абонента к параметрам услуги и с учётом технической возможности Оператора.
- 4.3.2. Особые условия предоставления услуг передачи данных:
- 4.3.3. Оператор обеспечивает круглосуточное предоставление услуги по передаче данных Абоненту на своем сегменте Сети Интернет, без перерывов, за исключением случаев проведения необходимых профилактических и ремонтных работ, которые будут планироваться на время, когда это может нанести наименьший ущерб деятельности Абонента.
- 4.3.4. Оператор разделяет Трафик Абонента на категории, определяемые одним или несколькими Адресами Сети Интернет. Наименования выделяемых категорий Трафика и стоимость Трафика каждой категории указываются в Перечне предоставляемых услуг и тарифов Оператора. Учет и тарификация Трафика, отдельно по каждой категории, производится автоматически Расчетно-Информационной Системой.
- 4.3.5. Если иное не определено в Договоре об оказании услуг связи/Приложениях к Договору, то для тарификации стоимости Трафика конкретной категории берется объем Входящего Трафика Абонента, округленный до полного Мегабайта в большую сторону.
- 4.3.6. Оператор уведомляет Абонента на сайте: <http://www.vtelecom.ru> в случае изменения состава Адресов Сети Интернет любой категории трафика.
- 4.3.7. Дополнительные условия тарификации Трафика указываются в Договоре об оказании услуг связи/Приложениях к Договору.
- 4.3.8. Оператор предоставляет Абоненту возможность получения статистических отчетов потребления Трафика в соответствующем разделе личного кабинета на сайт [.http://www.vtelecom.ru](http://www.vtelecom.ru)
- 4.3.9. Условия предоставления услуг по передаче данных, не указанные в настоящем Регламенте, регламентируются Правилами оказания услуг связи по передаче данных (утв. постановлением Правительства РФ от 23 января 2006 г. № 32).

### **4.4. Услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации .**

- 4.4.1. Оператор предоставляет Абоненту услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации при помощи специализированных технических средств, работающих по протоколу IP и подключаемых к Сети Оператора. Оператор осуществляет настройку технических средств в соответствии с условиями Договора об оказании услуг связи/Приложениях к Договору. Используемые технические средства могут быть частью АТС Абонента или отдельным устройством, к которому могут быть подключены телефонные аппараты. Абоненту могут выделяться Телефонные Номера. Состав и тип



оборудования, выделенные Телефонные Номера, а также условия предоставления услуги указываются в Договоре об оказании услуг связи/Доп.соглашениях/Приложениях к Договору.

Технические особенности организации IP-телефонии:

- использование в качестве среды передачи существующей сети передачи данных.
- отсутствие магистральной и распределительной телефонной сети
- короткие (в пределах дома, подъезда) абонентские линии

4.4.2. Особые условия предоставления услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации:

4.4.3 Оператор обеспечивает круглосуточное предоставление услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации Абоненту без перерывов, за исключением случаев проведения необходимых профилактических и ремонтных работ, которые будут планироваться на время, когда это может нанести наименьший ущерб деятельности Абонента.

4.4.4. Стоимость услуг указывается в Перечне предоставляемых услуг и тарифов. Учет и тарификация трафика производится автоматически Расчетно-Информационной Системой.

4.4.5. Дополнительные условия тарификации Трафика указываются в Договоре об оказании услуг связи/Приложениях к Договору.

4.4.6. Условия предоставления услуг по передаче данных, не указанные в настоящем Регламенте, регламентируются Правилами оказания услуг связи по передаче данных (утв. постановлением Правительства РФ от 23 января 2006 г. № 32).

#### 4.5. Услуги связи для целей кабельного вещания

4.5.1. Предоставляется только Абонентам, подключившим интернет-услугу от ООО «ТК Востоктелеком».

4.5.2. Оператор связи не является создателем программ, он не несет ответственность за содержание программ, изменение сетки вещания, или полное прекращение вещания программ, реализуемых в рамках предоставления Услуг, предусмотренных договором.

4.5.3 Датой начала оказания услуг является:

При самостоятельном подключении (без вызова специалиста Оператора) - 3 (третий) календарный день с момента заключения Дополнительного соглашения. С выездом специалиста – дата подписания акта выполненных работ.

4.5.4 АБОНЕНТ не вправе допускать иного использования услуг (в том числе для публичного показа, ретрансляции, копирования с целью дальнейшего воспроизведения и т.п.), кроме как личного потребления в пределах занимаемого помещения.

4.5.5 Для предоставления доступа к СКТ и получения Услуг заявитель должен иметь исправное Пользовательское (оконечное) оборудование и Абонентскую распределительную систему.

4.5.6 Предоставление доступа к СКТ осуществляется при наличии технической возможности не позднее 15 рабочих дней, с даты подачи заявления.

4.5.7 Работы Оператора по подключению включают: прокладка кабеля до помещения Абонента, установка розетки (по желанию Абонента), разделка кабеля в коннектор для подключения к компьютеру/телевизору. Прокладка кабеля внутри помещения осуществляется Абонентом самостоятельно с предоставлением Оператором Абонентского отвода длиной до 20 метров. Абонентский отвод свыше 20 метров оплачивается Абонентом дополнительно, согласно действующих тарифов.

4.5.8 Абонент обязан обеспечить возможность подключения оконечного оборудования и оказывать содействие в организационных вопросах при монтаже распределительной сети. Работа по подключению проводится в согласованное время, в рабочие дни с 08:00 до 17:00, в субботу с 09:00 до 15:00.

4.5.9 Границей зоны ответственности между Оператором связи и Абонентом считается Абонентская линия в точке входа в квартиру Абонента, если в Договоре не указано иное.

4.5.10 Оператор связи обеспечивает Абоненту возможность пользования Услугами 24 часа в сутки, если иное не установлено законодательством Российской Федерации или договором между оператором связи и Абонентом. Качество оказываемых Оператором связи Услуг должно соответствовать установленным требованиям.

4.5.11 В случае возникновения проблем с приемом сигналов Телеканалов, перед обращением к Оператору Абоненту рекомендуется:

- выключить и вновь включить Пользовательское (оконечное) оборудование;
- отсоединить и вновь подсоединить кабель к Пользовательскому (оконечному) оборудованию;
- убедиться, что кабель не поврежден и не пережат мебелью;



- уточнить у других членов семьи, не изменялись ли настройки Пользовательского (оконечного) оборудования;

- по возможности самостоятельно проверить настройки оборудования, используя Инструкцию по настройке.

Выполнение указанных пунктов позволит Абоненту избежать необоснованных платных вызовов.

4.5.12 Если для подключения Абонентской распределительной системы, специалист Оператора связи выполнил визит к Абоненту в согласованное с Абонентом время и не смог выполнить работу по настройке оборудования Абонента по причинам, не зависящим от Оператора связи, в том числе:

а) Абонент отсутствовал в месте встречи;

б) Абонент не предоставил работоспособное Пользовательское (оконечное) оборудование для выполнения работ;

в) Абонент своевременно не сообщил о необходимости изменения времени и/или даты визита специалиста;

г) по иным причинам, не относящимся к обязанностям Оператора связи, следующий визит специалиста оплачивается Абонентом дополнительно в соответствии с Тарифами Оператора связи.

4.5.13 При обнаружении ухудшения качества Услуг Абонент подает Оператору связи заявку. Заявка считается принятой в случае обращения Абонента с описанием конкретной проблемы (номер ошибки, наличие/отсутствие связи и/или сервиса и т.д.), с указанием номера телефона или адреса электронной почты для связи, после чего Оператор связи регистрирует заявку.

4.5.14 По заявке Абонента, Оператор осуществляет все необходимые мероприятия для восстановления качества телевизионных сигналов в рабочее время, в возможно короткие сроки, но не более 72 часов с момента поступления заявки, за исключением случаев ухудшения качества транслируемых программ по независящим от Оператора причинам. Указанный срок установлен без учета праздничных и выходных дней, а также дополнительных работ (восстановление телефонной канализации, аварийный ремонт электросиловых линий (электросетей) и установок, инженерных сетей и др.), проводимых третьими лицами, а также восстановительных работ, связанных с хищением магистральных высокочастотных кабелей и умышленной порчей магистрального оборудования,

4.5.15 Оператор связи не несет ответственности за качество сигнала или за отсутствие сигнала в случаях:

- срыва трансляции по вине производителя программ или спутникового оператора;
- необеспечения доступа представителям Оператора связи к оборудованию СКТ и к телеприемникам Абонента для проведения ими работ по прокладке Абонентской распределительной системы по квартире Абонента, настройке, устранению неполадок и неисправностей СКТ и(или) Абонентской распределительной системы и т.д.;
- самовольного подключения дополнительных устройств и(или) телевизионных приемников к Абонентской линии, использования Абонентом неисправных или несертифицированных телевизионных приемников, настройки телевизионного приемника самим Абонентом;
- использования Абонентом оборудования и материалов, предназначенных для монтажа и эксплуатации Абонентской линии, не соответствующей техническим требованиям, самовольного подключения посторонних лиц к СКТ ;
- отключения электроэнергии, возгорания распределительных щитов.

4.5.16..В случае несоблюдения Абонентом запрета на подключение к Абонентской линии и(или) к СКТ пользовательского (оконечного) оборудования, не соответствующего установленным требованиям, или пользовательского (оконечного) оборудования третьих лиц возмещению подлежат причиненные такими действиями Абонента убытки Оператора связи.

4.5.17.Условия предоставления услуг для целей кабельного вещания, не указанные в настоящем Регламенте, регламентируются Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания" (утв. постановлением Правительства РФ от 22.12.2006 № 785).

## 5. Порядок расчетов

5.1. Стоимость услуг, предоставляемых Оператором определяется на основании выбранных Абонентом услуг тарифов (тарифных планов) из действующего Перечня предоставляемых услуг и тарифов. Перечень размещается на сайте Оператора <http://www.vtelecom.ru>. В Перечне могут быть указаны условия, определяющие предоставление конкретной услуги. Расчеты с Абонентом и (или) пользователем на территории Российской Федерации осуществляются в рублях. Абонент несет обязательства по оплате услуг связи, оказанных до момента получения



оператором связи письменного уведомления о расторжении Договора или письменного уведомления о прекращении права владения и (или) пользования помещением, в котором установлено пользовательское оборудование.

## **5.2. Услуги телефонной связи:**

5.2.1.. Оплата услуг местной телефонной связи может осуществляться по Абонентской, комбинированной (для физических лиц) или повременной системе оплаты.

5.2.2. Плата за предоставление Оператором доступа к сети местной телефонной связи взимается однократно при установке оборудования в нетелефонизированном помещении.

5.2.3. Единица тарификации соединения при повременной системе учета составляет 1 (одну) минуту.

Плата за местное телефонное соединение (при повременном учете) определяется исходя из его продолжительности, выраженной в количестве единиц тарификации телефонного соединения.

Тарификация всех соединений начинается с 1 (первой) секунды их установления, с момента ответа любого лица или Абонентского устройства, до момента отбоя вызывающего или вызываемого лица или Абонентского устройства, и осуществляется на поминутной основе. Телефонные соединения, продолжительностью менее 3 (трёх) секунд не учитываются в общем объеме трафика. При определении стоимости соединения неполная единица тарификации, размер которой составляет половину или более половины единицы тарификации, учитывается как полная единица тарификации, а неполная единица тарификации, размер которой составляет менее половины единицы тарификации, учитывается как половина единицы тарификации. Учет трафика производится биллинговой системой «ABACS» путём суммирования всех состоявшихся соединений за отчетный период.

5.2.4. Основанием для выставления счета Абоненту за предоставленные местные телефонные соединения являются данные, полученные с помощью оборудования, используемого для учета объема оказанных услуг телефонной связи, а также условия заключенного с Абонентом Договора

5.2.5. Абонент имеет право обратиться к Оператору за возвратом денежных средств, внесенных им в качестве аванса.

Оператор обязан вернуть неиспользованный остаток денежных средств в пределах сроков, указанных в Договоре на оказание услуг.

5.2.6. Все расчеты по договору осуществляются в рублях и могут производиться посредством авансового платежа, отложенного платежа на срок расчетного периода либо сочетанием указанных видов платежей. При оплате услуг телефонной связи посредством авансового платежа услуги оказываются в объеме внесенных Абонентом денежных средств. В случае исчерпания аванса оказание услуг телефонной связи приостанавливается без предварительного уведомления Абонента, если договором не предусмотрено применение перехода с авансового платежа на отложенный платеж. При оплате услуг телефонной связи посредством отложенного платежа оказанные услуги телефонной связи оплачиваются по окончании расчетного периода, но не позднее 20 дней, следующих за датой окончания расчетного периода. Обязательство по оплате считается исполненным с момента поступления денежных средств на лицевой счет Абонента.

5.2.7. По обращению Абонента Оператор обязуется произвести детализацию счета, заключающуюся в предоставлении дополнительной информации об оказанных услугах телефонной связи. Информация может предоставляется в электронном виде или на бумажном носителе. Предоставление дополнительной информация, по детализации счета является платной услугой (см. Тарифы).

## **5.3. Услуги по передаче данных:**

5.3.1. Оплата услуг связи по передаче данных может осуществляться по Абонентской или повременной системе оплаты либо по объему принятой и (или) переданной информации. Конкретная система оплаты указывается в Перечне оказываемых услуг и тарифов по каждому тарифу отдельно.

Плата за предоставление Оператором доступа к сети передачи данных взимается однократно за каждый факт предоставления доступа к сети передачи данных.

5.3.2. Единица тарификации соединения по сети передачи данных (сеанса связи) составляет: для передачи голосовой информации – 1 (одну) секунду; для передачи неголосовой информации - 1 (один) Мбайт.

Учет продолжительности соединения по сети передачи данных (сеанса связи) ведется в соответствии с принятой Оператором единицей тарификации.

Продолжительность соединения по сети передачи данных (сеанса связи), используемая для определения размера платы, при передаче голосовой информации отсчитывается с 1-й секунды после ответа вызываемого оборудования до момента отбоя вызывающего или вызываемого оборудования или оборудования, заменяющего Абонента в его отсутствие, а при передаче не голосовой информации — с 1-



го переданного байта. Соединение по сети передачи данных (сеанс связи) при передаче голосовой информации продолжительностью менее 3 секунд не учитывается в объеме оказанных услуг связи по передаче данных при повременной системе оплаты.

5.3.3. Плата за соединение по сети передачи данных (сеанс связи) определяется исходя из его продолжительности, выраженной в количестве единиц тарификации.

5.3.4. Оплата услуг связи по передаче данных может производиться посредством авансового либо отложенного платежа согласно порядку оплаты, указанному по каждому Тарифу в Перечне предоставляемых услуг и тарифов.

5.3.5. Оплата Услуг, предоставленных с использованием тарифных планов с оплатой после оказания таких услуг, должна быть произведена Абонентом не позднее 20 дней следующих за датой окончания расчетного периода. Абонентская плата с использованием тарифных планов с авансовой системой оплаты должна быть внесена Абонентом в объеме, соответствующего тарифного плана до начала расчетного периода (в срок до 1 числа месяца начала пользования услугами). Моментом исполнения обязательств является дата поступления оплаты на расчетный счет Оператора. Абонент имеет право обратиться к Оператору с требованием возврата средств, внесенных им в качестве авансового платежа. Оператор обязан вернуть Абоненту неиспользованный остаток средств в сроки указанные в Договоре.

5.3.6. Оператор в срок до 10 числа месяца, следующего за расчетным месяцем направляет в адрес Абонента счет для оплаты оказанных услуг связи. Счет доставляется в почтовый ящик, простым почтовым отправлением без конверта, по адресу Абонента, указанному в заявлении на заключение Договора. Дополнительно Оператор формирует счет в электронном виде и сохраняет его в течение 3-х месяцев доступным для печати из личного кабинета Абонента размещенного по адресу <http://my.vtelecom.ru>. Абонент вправе в любое время отказаться от получения счетов в бумажном виде, направив Оператору письменное заявление (в том числе в электронной форме).

5.3.7. По обращению Абонента Оператор обязуется произвести детализацию счета, заключающуюся в предоставлении дополнительной информации об оказанных услугах связи по передаче данных. Информация может предоставляется в электронном виде или на бумажном носителе. Предоставление дополнительной информация, по детализации счета является платной услугой (см. Тарифы).

#### **5.4. Телематические услуги связи:**

5.4.1. Оплата оказанных телематических услуг связи может осуществляться по Абонентской, повременной или комбинированной системе оплаты, по объему принятой, и (или) переданной, и (или) отправленной, и (или) обработанной, и (или) хранимой информации либо по факту оказания единичной услуги. Конкретная система оплаты указывается в Перечне услуг и тарифов по каждому тарифу отдельно. Плата за предоставление оператором связи доступа к сети передачи данных взимается однократно.

5.4.2. Основанием для выставления счета Абоненту или списания средств с лицевого счета за предоставленные телематические услуги связи являются данные, полученные с помощью оборудования, используемого Оператором для учета объема оказанных им телематических услуг связи.

5.4.3. Абонент имеет право обратиться к Оператору с требованием возврата средств, внесенных ими в качестве авансового платежа. Оператор обязан вернуть Абоненту неиспользованный остаток средств, в сроки указанные в Договоре.

5.4.4. Счет, выставляемый Абоненту за оказанные телематические услуги связи, является расчетным документом, в котором отражаются данные о денежных обязательствах Абонента.

5.4.5. Оператор в срок до 10 числа месяца, следующего за расчетным месяцем направляет в адрес Абонента счет для оплаты оказанных услуг связи. Счет доставляется в почтовый ящик, простым почтовым отправлением без конверта, по адресу Абонента, указанному в заявлении на заключение Договора. Дополнительно Оператор формирует счет в электронном виде и сохраняет его в течение 3-х месяцев доступным для печати из личного кабинета Абонента размещенного по адресу <http://my.vtelecom.ru>. Абонент вправе в любое время отказаться от получения счетов в бумажном виде, направив Оператору письменное заявление (в том числе в электронной форме).

5.4.6. Услуги по регистрации доменного имени оплачиваются согласно условиям Договора об оказании услуг связи/Приложений к Договору.

5.4.7. Оплата услуг может быть произведена безналичным способом (через банк) или наличным способом (через кассу Оператора или терминалы).

5.4.8. Абонент обязан уведомлять Оператора о переходе на другой тариф не менее чем за 10 дней до окончания текущего месяца (включительно). Смена действующего тарифа возможна только с начала следующего месяца.

5.4.9 Расчетным периодом является календарный месяц..



5.4.10. Оплата Услуг, предоставленных с использованием тарифных планов с оплатой после оказания таких услуг, должна быть произведена Абонентом не позднее 20 дней следующих за датой окончания расчетного периода. Абонентская плата с использованием тарифных планов с авансовой системой оплаты должна быть внесена Абонентом в объеме, соответствующего тарифного плана до начала расчетного периода (в срок до 1 числа месяца начала пользования услугами). Моментом исполнения обязательств является дата поступления оплаты на расчетный счет Оператора. Абонент имеет право обратиться к Оператору с требованием возврата средств, внесенных им в качестве авансового платежа. Оператор обязан вернуть Абоненту неиспользованный остаток средств в сроки указанные в Договоре..

5.4.11. При введении Оператором посуточных тарифов списание Абонентской платы может производиться ежедневно равными долями в течение расчетного периода

5.4.12. При отсутствии Услуг Абонент подает заявку Оператору. Перерасчет Абонентской платы за прошедший месяц производится в следующем расчетном периоде, если Услуги связи не предоставлялись по вине Оператора свыше 1 (одного) рабочего дня. Основанием для перерасчета является личное заявление или соответствующе оформленная заявка в техническую службу Оператора.

5.4.13. Перерасчет Абонентской платы осуществляется в денежной форме пропорционально количеству дней месяца, в которые, по вине Оператора, услуга не могла быть получена Абонентом. Если объем предоплаченного трафика был получен Абонентом полностью, перерасчет не производится.

5.4.14. Если в течение периода, равного 6 (шести) месяцам, Абонент не осуществляет пользование услугами связи, Оператор вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке и расформировать технологическую схему поддержки услуг.

5.4.15. Если Абонент не оплатил задолженность согласно пункта 5.4.10 в течение 6 (шести) месяцев со дня возникновения задолженности на лицевом счете Абонента, указанное обстоятельство будет означать односторонний отказ Абонента от исполнения Договора. При этом договорные отношения между Оператором и Абонентом прекращаются, Оператор полностью расформировывает технологическую схему поддержки услуг.

## **5.5 Услуги связи для целей кабельного вещания**

5.5.1. .Оплата оказанных услуг - Абонентская, в соответствии с объемом заказанных услуг.

5.5.2. Услуги IP-TV, предусматривающие ежемесячный платеж оплачиваются Абонентом одновременно с оплатой основных услуг. (Оплата Услуг, предоставленных с использованием тарифных планов с оплатой после оказания таких услуг должна быть произведена Абонентом не позднее 20 дней следующих за датой окончания расчетного периода. Абонентская плата с использованием тарифных планов с авансовой системой оплаты должна быть внесена в объеме, соответствующего тарифного плана до начала расчетного периода (в срок до 1 числа месяца начала пользования услугами).

5.5.3. Оплата услуг производится в соответствии с условиями Договора, путем списания их стоимости согласно выбранному АБОНЕНТОМ тарифу с его лицевого счета. При ограничении доступа к телематическим услугам связи Услуги IP-TV не предоставляются

5.5.4. Услуги оказываются при условии отсутствия задолженности за предыдущий месяц и/или наличии аванса на текущий месяц в соответствии с основным Договором. В случае нарушения сроков оплаты и/или внесения платежа, в размере ниже предусмотренного тарифным планом Оператор вправе временно приостановить оказание услуг. Возобновление оказания услуг производится после погашения задолженности. При зачислении суммы платежа на лицевой счет Абонента услуги IP-TV имеют приоритет перед основными услугами.

4.5.5. АБОНЕНТ вправе отказаться от получения услуг в любое время. Отказ от услуг производится путем направления ОПЕРАТОРУ письменного заявления. Отказ от Услуги не освобождает АБОНЕНТА от выполнения финансовых и иных договорных обязательств, возникших до момента такого отказа (до момента получения Оператором письменного заявления).

## **6. Права и обязанности Абонента и Оператора**

6.1. Оператор обязуется:

6.1.1. Оказывать услуги связи в соответствии с законодательством Российской Федерации, соответствующие по качеству стандартам, технически нормам, сертификатам и условиям Договора об оказании услуг связи, 24 часа в сутки, ежедневно без перерывов, за исключением проведения необходимых профилактических, ремонтных и аварийно-восстановительных работ.

6.1.2. Своевременно зачислять авансовые платежи Абонента на его лицевой счет в соответствии с порядком, определенным в Договоре об оказании услуг связи/Приложениях к Договору, Перечне предоставляемых услуг и тарифов Оператора и настоящем Регламенте.



6.1.3. Предоставлять Абоненту возможность доступа к личной странице статистики на сайте Оператора: <http://www.vtelecom.ru> в период действия Договора об оказании услуг связи, при условии соблюдения Абонентом правил оплаты Услуг, изложенных в настоящем Регламенте.

6.1.4. Оказывать консультации по всем вопросам, связанным с использованием услуг Оператора.

6.1.5. Информировать Абонента об изменении Регламента и Перечня предоставляемых услуг и тарифов не позднее, чем за 10 (десять) дней до начала их действия. Информирование Абонента осуществляется опубликованием соответствующей информации на официальном сайте Оператора <http://www.vtelecom.ru>.

6.1.6. Оператор не несет ответственности за качество оборудования Абонента и его элементов.

6.1.7. Предоставлять доступ к конфиденциальной информации, касающейся Абонента, в соответствии с законодательством Российской Федерации. (на основании судебных Определений, уполномоченным представителям государственных органов, осуществляющих оперативно-розыскную деятельность в соответствии с ФЗ РФ «Об оперативно-розыскной деятельности в РФ»).

6.2. Абонент обязуется:

6.2.1. До момента заключения Договора внимательно ознакомиться с текстом Договора об оказании услуг связи, перечнем услуг Оператора, Перечнем предоставляемых услуг и тарифов и Регламентом.

6.2.2. Добросовестно соблюдать условия и требования, изложенные в Договоре и его Приложениях, соблюдать требования Регламента и нормы законодательства РФ отрасли «Связь».

6.2.3. Своевременно производить оплату Услуг Оператора.

6.2.4. Использовать только сертифицированное в РФ оборудование и программное обеспечение с соблюдением правил эксплуатации и инструкций, установленных производителем.

6.2.5. Не использовать услуги Оператора для противоправных целей и действий.

6.2.6. Поддерживать положительный баланс лицевого счета. В случае нарушения данного обязательства Абонент полностью принимает на себя все возможные убытки, возникшие у Абонента из-за блокирования Оператором доступа к предоставляемым Услугам.

6.2.7. Принимать все возможные меры для неразглашения конфиденциальных идентификационных данных (логины, пароли и т. д.) для доступа к предоставляемым Услугам Оператора. Оператор не несет ответственность за возможные убытки любого рода, понесенные Абонентом из-за непринятия последним должных мер по сохранности конфиденциальной информации.

6.2.8. В письменной форме ставить в известность Оператора о постоянном или временном прекращении использования предоставляемых Услуг (от 1 (одного) дня до 6 (шести) месяцев), для проведения Оператором процедуры временного блокирования доступа к предоставляемым Услугам, с резервированием Абоненту предоставляемого физического порта Сети/Абонентского номера.

6.2.9. Строго придерживаться рекомендаций (инструкций) и методических указаний Оператора при пользовании услугами связи.

6.2.10. Выполнять технические требования предоставления услуг в соответствии с настоящим Регламентом.

6.2.11. Извещать Оператора в течение 10 (десяти) календарных дней обо всех изменениях своих банковских реквизитов, адреса, контактных номеров телефонов и факсов или паспортных данных. В случае не извещения/ несвоевременного извещения Оператора о смене указанных выше данных, за все возникшие в этой связи убытки ответственность несет Абонент.

6.2.12. При необходимости проведения технических работ обеспечивать доступ Оператору к слаботочным стоякам, электрическим щиткам и оборудованию на своей территории (подъезд, квартира, офис). В случае, если подключение производится в арендуемом помещении, Абонент обязан оказать содействие в получении согласования на проведение работ у собственника здания (арендодателя).

6.3. По согласованию с Абонентом Оператор может разместить на площади Абонента свое оборудование, необходимое для предоставления услуг Абоненту. Абонент принимает данное оборудование на ответственное хранение, о чем составляется Акт приема-передачи оборудования. В случае утраты или порчи оборудования, переданного Абоненту на ответственное хранение, по вине последнего, Абонент возмещает Оператору фактическую стоимость оборудования.

6.4. Оператор имеет право не информировать Абонента о кратковременных перерывах (не более 4-х часов в месяц) на техническое обслуживание, профилактические и другие работы.

## **7. Ответственность и разрешение споров**

7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, указанных в настоящем Регламенте, Договоре об оказании услуг связи, нормативных правовых актов отрасли «Связь» Оператор и Абонент несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.



7.2. Точкой разграничения ответственности за работоспособность между оборудованием сети Оператора и Оборудованием Абонента, является окончное оборудование Оператора, как составная часть Сети Оператора.

7.3. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств, если оно явилось следствием непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств (пожара, наводнения, землетрясения, урагана, эпидемии, военных действий, запретительных актов законодательных и/или исполнительных органов власти и других обстоятельств, находящихся вне разумного контроля сторон) и если эти обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение взятых на себя обязательств. Сторона, которая ссылается на обстоятельства непреодолимой силы, обязана в **десятидневный срок** с момента наступления таких обстоятельств известить другую Сторону об их наступлении. В противном случае эта Сторона несет ответственность за нарушение своих обязательств по настоящему Договору в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями Договора об оказании услуг связи.

7.4. В соответствии с Федеральным законом «О связи» и особыми условиями лицензирования Оператор обязан предоставлять абсолютный приоритет всем сообщениям, касающимся безопасности человеческой жизни на море, на земле, в воздухе, космическом пространстве, проведения неотложных мероприятий в области обороны, безопасности и охраны правопорядка в Российской Федерации, а также сообщениям о крупных авариях, катастрофах, эпидемиях, эпизоотиях и стихийных бедствиях.

В соответствии с Федеральным законом «О связи» во время стихийных бедствий, карантинных и других чрезвычайных ситуаций, предусмотренных законодательством Российской Федерации, уполномоченные на то государственные органы имеют право приоритетного использования Сети Оператора, а также приостановки деятельности Сети и средств связи Оператора.

7.5. Ответственность Оператора ограничена стоимостью услуг и определяется за период, в течение которого услуги не предоставлялись. Оператор не несет ответственность за упущенную выгоду Абонента, связанную с не предоставлением услуг.

7.6. Оператор не отвечает за содержание информации, передаваемой и получаемой Абонентом, за исключением собственной информации Оператора.

7.7. Абонент обязуется использовать услуги Оператора только легальным образом и не переносить на Оператора ответственность за ущерб любого рода, понесенный Абонентом или третьим лицом в ходе использования Абонентом услуг Оператора.

7.8. Оператор не дает гарантий того, что полученное посредством Услуги программное обеспечение или любые другие материалы не содержат вирусы и другие вредоносные программы.

7.9. Оператор не несет ответственности и не возмещает убытки по причине несанкционированного использования третьими лицами пароля доступа Абонента. В случае несанкционированного завладения посторонними лицами паролем (логином, кодом доступа) Абонент обязан немедленно изменить пароль (логин) и оповестить Оператора о компрометации паролей.

7.10. Оператор не несет ответственности за необеспечение Абонентом мер предосторожности и защиты своего компьютера, локальной сети от несанкционированного доступа и причинения материального ущерба Абоненту со стороны третьих лиц.

7.11. При выделении Абоненту сетевых реквизитов (IP адрес и телефонный номер) не переходят в непосредственную собственность Абонента.

Оператор вправе произвести смену сетевых реквизитов в одностороннем порядке, предупредив об этом Абонента любым из доступных способов не менее чем за 20 (двадцать) календарных дней. В случае изменения сетевых реквизитов Абонента по инициативе Оператора, последний обязан техническими средствами: сообщения сервера авторизации, электронная почта, объявление на сайте и организационными мероприятиями: почта, телефон, Центр по обслуживанию клиентов Оператора – оказать содействие Абоненту для работы в сети Оператора с новыми сетевыми реквизитами, при условии выполнения Абонентом условий оплаты за оказываемые Оператором услуги связи.

7.12. Граница зоны ответственности Оператора определяется в Договоре об оказании услуг связи или Приложениях к Договору.

7.13. Порядок предъявления претензий.

Абонент имеет право в письменной форме, в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации предъявлять претензии по объёму и качеству предоставляемых услуг.

В случае если претензия была признана Оператором обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению в разумный срок.

7.14. В случае, если разногласия, возникшие между Абонентом и Оператором не удастся разрешить в претензионном порядке, спор рассматривается в суде, в соответствии с действующим на момент обращения в суд процессуальным законодательством РФ.



## **8. Срок действия и порядок расторжения Договора об оказании услуг связи**

8.1. Договор вступает в силу с момента его заключения и считается заключенным на неопределенный срок или в срок указанный в договоре на оказание услуг.

8.2. Действие Договора может быть прекращено в следующих случаях:

- а) по соглашению сторон;
- б) по инициативе Абонента, после оплаты оказанных ему услуг в полном объеме;
- в) по инициативе Оператора, в следующих случаях:
- г) неисполнение (или ненадлежащее исполнение) Абонентом своих обязательств, предусмотренных настоящим Регламентом, Договором об оказании услуг связи, Правилами оказания услуг связи;
- д) неоднократного нарушения Абонентом общепринятых правил пользования услугами связи или норм Регламента, Договора;
- е) прекращения Абонентом пользования услугами Оператора на срок более чем 6 (шесть) месяцев, без письменного уведомления Оператора;
- ж) продажи (или передачи третьим лицам) Абонентом услуг, предоставляемых Оператором по настоящему Договору, а также передачи своих прав и обязанностей по настоящему Договору третьим лицам без предварительного письменного согласия Оператора;
- з) ввиду отсутствия технической возможности;
- и) по решению суда.

8.3. В случае одностороннего расторжения Договора по инициативе Абонента, Абонент обязан не позднее, чем за 10 (десять) рабочих дней до даты расторжения Договора, в письменном виде уведомить об этом Оператора.

8.4. В случае одностороннего расторжения Договора по инициативе Оператора, Оператор обязан надлежащим образом уведомить Абонента о дате и причине расторжения Договора.

8.5. Расторжение Договора влечет за собой прекращение обязательств Сторон по нему, но не освобождает от ответственности за его нарушения, если таковые имели место при исполнении условий Договора.

8.6. При прекращении действия Договора, единовременные платежи за подключение к Сети Оператора Абоненту не возвращается.

8.7. Расторжение договора между Оператором и Абонентом не освобождает последнего от обязанности компенсировать Оператору имеющуюся на момент расторжения договора задолженность по оплате услуг.

8.8. При расторжении Договора по причинам, отличным от изложенных выше, вопросы, не урегулированные настоящим Регламентом, решаются в соответствии с действующим законодательством РФ.

## **9. Прочие условия заключения Договора об оказании услуг связи**

9.1. Договор, включая Приложения, составляет полное соглашение между Оператором и Абонентом в отношении предмета Договора и заменяет любые другие предварительные соглашения, урегулирования, письменные и устные договоренности, относящиеся к предмету Договора. Условия Договора применяются к отношениям сторон, возникшим только после заключения Договора.

9.2. Настоящий Регламент является Приложением к Договору об оказании услуг связи и рассматривается как неотъемлемая часть данного Договора.

9.3. Вопросы оказания услуг связи, не предусмотренные условиями Договора и настоящим Регламентом, регулируются действующим законодательством РФ.

## **10. Взаимодействия с подразделениями Оператора**

10.1. Центр по обслуживанию клиентов Оператора, принимает заявки Абонентов круглосуточно по многоканальному телефону 74-70-03. Заявка может быть подана по электронной почте на адрес: 747007@vtelecom.ru, факсу: (4212) 74-00-99. Специалист, принявший заявку по телефону, сообщает звонившему свое имя, время регистрации заявки и заносит необходимую информацию в Информационную систему, предназначенную для хранения и обработки Абонентских обращений. При подаче заявки другим способом, кроме предмета запроса, необходимо указать контакт для обратной связи.

10.2. Заключение договора, дополнений и изменений к нему, производится в офисе Оператора по адресу: г.Хабаровск, ул. Стрельникова, 24А в рабочие дни Понедельник: с 8-00 до 17-00; Вторник-Пятница с 8-00 до 19-00. Суббота с 9-00 до 15-00.