

**ИНФОРМАЦИЯ,  
НЕОБХОДИМАЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ (АБОНЕНТУ)  
ДЛЯ ЗАКЛЮЧЕНИЯ И ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА  
ОБ ОКАЗАНИИ ТЕЛЕФОННЫХ УСЛУГ СВЯЗИ С ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»**

### **Уважаемый Пользователь (Абонент)!**

**Закрытое акционерное общество «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ» (далее по тексту – Оператор (Оператор связи)) в соответствии с «Правилами оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи», утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.05.2005 №310, предлагает Вам ознакомиться с информацией, необходимой для заключения и исполнения договора об оказании услуг связи, включающую в себя:**

1. Фирменное наименование Оператора связи, местонахождение и режим работы.
2. Реквизиты выданных Оператору лицензий и содержание лицензионных условий.
3. Перечень услуг телефонной связи, условия и порядок их оказания.
4. Перечень кодов выбора сетей междугородной и международной телефонной связи.
5. Перечень и описание преимуществ и ограничений в оказании услуг телефонной связи.
6. Наименование и реквизиты нормативных документов, определяющих требования к качеству услуг телефонной связи.
7. Тарифы на услуги телефонной связи.
8. Порядок, формы и системы оплаты услуг телефонной связи.
9. Порядок и сроки рассмотрения заявления о заключении договора.
10. Порядок и сроки рассмотрения претензий Пользователя и (или) Абонента (далее по тексту – Пользователь (Абонент)).
11. Перечень оборудования, имеющего документ о подтверждении соответствия установленным требованиям.
12. Номера телефонов информационно-справочных служб и бюро ремонта.
13. Место, где Пользователь (Абонент) может в полном объеме ознакомиться с «Правилами оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18.05.2005 №310.
14. Контактные лица Оператора, которые будут выполнять работы, связанные с оказанием услуг телефонной связи, их ФИО и должности.

**Настоящая информация предоставляется Пользователю (Абоненту) для ознакомления при заключении договора на оказание услуг телефонной связи.**

**Внесение изменений/дополнений в данную информацию осуществляется в соответствии с внутренними бизнес-процессами ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ».**

## 1. Фирменное наименование Оператора связи, местонахождение и режим работы

### 1.1. Наименование Оператора связи

Закрытое акционерное общество «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ» (ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»).

### 1.2. Место нахождения Оператора связи и режим работы

- Для Пользователей (Абонентов) Москвы и Московской области:

Адрес: 127018 г. Москва, ул. Образцова, д.38\*\*

127018 г. Москва, ул. Суцевский Вал, д.26\*

Телефон: +7 (495) 980-00-98

Факс: +7 (495) 980-00-99

Часы работы: Пн-Чт: 9:00 – 18:00, Пт.: 9:00 – 16:45

\*Указанный адрес является адресом места заключения Договора об оказании услуг связи в г. Москва и Московской области

\*\*Указанный адрес является адресом для направления письменных обращений/заявлений/претензий пользователей (абонентов) Москвы и Московской области, Саратова, Калининграда

- Для Пользователей (Абонентов) города Калининграда:

Адрес: г. Калининград, ул. Д. Донского, д. 7/11, к. 228 «А»\*

Телефон/Факс: +7 (4012) 604-400

Часы работы: Пн-Чт: 9:00 – 18:00, Пт.: 9:00 – 16:45

\*Указанный адрес является адресом места заключения Договора об оказании услуг связи в г. Калининград

- Для Пользователей (Абонентов) города Саратова:

Адрес: 410012, г. Саратов, ул. Слонова д. 1. оф. 73\*

Телефон: +7(8452) 247-757

Факс: +7(8452) 247-799

Часы работы: Пн-Чт: 9:00 – 18:00, Пт.: 9:00 – 16:45

\*Указанный адрес является адресом места заключения Договора об оказании услуг связи в г. Саратове

### 1.3. Место нахождение Коммерческой дирекции (отдел продаж) и режим работы:

- Для Пользователей (Абонентов) Москвы и Московской области:

Адрес: 127018 г. Москва, ул. Суцевский Вал, д.26\*

Телефон: +7 (495) 980-00-98

Факс: +7 (495) 980-00-99

Е-mail: [sales@globus-telecom.com](mailto:sales@globus-telecom.com)

Часы работы: Пн-Чт: 9:00 – 18:00, Пт.: 9:00 – 16:45

\*Указанный адрес является адресом места заключения Договора об оказании услуг связи в г. Москва и Московской области

- Для Пользователей (Абонентов) города Калининграда:

Адрес: г. Калининград, ул. Д. Донского, д. 7/11, к. 228 «А»\*

Телефон/Факс: +7 (4012) 604-400

Е-mail: [officeKaliningrad@globus-telecom.com](mailto:officeKaliningrad@globus-telecom.com);

Часы работы: Пн-Чт: 9:00 – 18:00, Пт.: 9:00 – 16:45

\*Указанный адрес является адресом места заключения Договора об оказании услуг связи в г. Калининград

- Для Пользователей (Абонентов) города Саратова:

Адрес: 410012, г. Саратов, ул. Слонова д. 1. оф. 73\*

Телефон: +7(8452) 247-757

Факс: +7(8452) 247-799

Е-mail: [officeSaratov@globus-telecom.com](mailto:officeSaratov@globus-telecom.com);

Часы работы: Пн-Чт: 9:00 – 18:00, Пт.: 9:00 – 16:45

\*Указанный адрес является адресом места заключения Договора об оказании услуг связи в г. Саратове

**1.5. Контактные телефоны Оператора по предоставлению услуг связи, информационно – справочных услуг, по вопросам технической поддержки, оплаты счетов, обращений с претензиями:**

**Для Пользователей (Абонентов) Москвы и Московской области:**

**- По коммерческим вопросам (заказ услуг связи/тарифы/тарифные планы и т.п.):**

**Телефон:** +7 (495) 980-00-98

**Факс:** +7 (495) 980-00-99

**E-mail:** [sales@globus-telecom.com](mailto:sales@globus-telecom.com)

**- По финансовым вопросам (оплата счетов/претензии по счетам):**

**Телефон:** +7 (495) 980-00-98,

**E-mail:** [client@globus-telecom.ru](mailto:client@globus-telecom.ru)

**- По техническим вопросам (техническая поддержка/претензии по качеству услуг/уведомления о неисправности/ служба поддержки Хелп Деск (HelpDesk):\***

**Телефон тех. поддержки:** (495) 980-00-10, (495) 980-00-98

**E-mail тех. поддержки:** [support@globus-telecom.ru](mailto:support@globus-telecom.ru)

\*Письменные обращения/заявления/претензии Пользователей (Абонентов) Москвы и Московской области направляются по адресу: 127018 г. Москва, ул. Образцова, д.38.

**- По вопросам информационно – справочных услуг:**

**Телефон:** +7 (495) 980-00-98,

**E-mail:** [client@globus-telecom.ru](mailto:client@globus-telecom.ru)

**Для Пользователей (Абонентов) города Калининграда:**

**- По коммерческим вопросам (заказ услуг связи/тарифы/тарифные планы и т.п.):**

**Телефон:** (4012) 604-400

**Факс:** (4012) 604-400

**E-mail:** [officekaliningrad@globus-telecom.com](mailto:officekaliningrad@globus-telecom.com)

**- По финансовым вопросам (оплата счетов/претензии по счетам):**

**Телефон:** (4012) 604-400

**Факс:** (4012) 604-400

**E-mail:** [officekaliningrad@globus-telecom.com](mailto:officekaliningrad@globus-telecom.com)

**- По техническим вопросам (техническая поддержка/претензии по качеству услуг/уведомления о неисправности/ служба поддержки Хелп Деск (HelpDesk):\***

**Телефон:** (4012) 604-400

**Факс:** (4012) 604-400

**E-mail:** [officekaliningrad@globus-telecom.com](mailto:officekaliningrad@globus-telecom.com)

\*Письменные обращения/претензии/заявления пользователей (абонентов) г. Калининграда принимаются по адресу: 236035 г. Калининград, а/я 5213.

**- По вопросам информационно-справочных услуг**

**Телефон:** (4012) 604-400

**Факс:** (4012) 604-400

**E-mail:** [officekaliningrad@globus-telecom.com](mailto:officekaliningrad@globus-telecom.com)

**Для Пользователей (Абонентов) города Саратова:**

**- По коммерческим вопросам (заказ услуг связи/тарифы/тарифные планы и т.п.):**

**Телефон:** (8452) 247-760

**Факс:** (8452)247-799

**E-mail:** [d.kuznetsov@globus-telecom.com](mailto:d.kuznetsov@globus-telecom.com)

**- По финансовым вопросам (оплата счетов/претензии по счетам):**

**Телефон:** (8452) 247-799,

**E-mail:** [k.lartseva@globus-telecom.ru](mailto:k.lartseva@globus-telecom.ru)

**- По техническим вопросам (техническая поддержка/претензии по качеству услуг/уведомления о неисправности/ служба поддержки HelpDesk):\***

Телефон тех. поддержки: (8452) 247-759

Е-mail тех. поддержки: [d.metelkov@globus-telecom.ru](mailto:d.metelkov@globus-telecom.ru)

\*Письменные обращения/претензии/заявления пользователей (абонентов) г. Калининграда принимаются по адресу: Индекс 410012 г. Саратова, ул. Слонова, д.1 оф.123

**- По вопросам информационно-справочных услуг:**

Телефон: (8452) 247-799,

Е-mail: [officeSaratov@globus-telecom.ru](mailto:officeSaratov@globus-telecom.ru)

## **2. Реквизиты выданных Оператору связи лицензий**

Лицензия №92714 от 03.11.2011 на оказание «Услуг местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа», выданная Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (<http://www.globus-telecom.com/about/licence/92714.jpg>)

Лицензия №83674 от 11.04.2011 на оказание «Услуг внутризонавой телефонной связи», выданная Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (<http://www.globus-telecom.com/about/licence/liz83674.jpg>)

С содержанием лицензионных условий можно ознакомиться в местах заключения договора на оказание услуг связи путем ознакомления с заверенными копиями указанных лицензий.

## **3. Перечень услуг телефонной связи, условия и порядок их оказания**

### **3.1. Перечень услуг телефонной связи:**

• Услуги местной телефонной связи:

- предоставление доступа к услугам местной телефонной связи с организацией абонентской линии и выделением абонентского (городского) номера в г. Москве в кодах АВС=495, АВС=499, в Московской области в кодах АВС=495, АВС=498 и АВС=496

- предоставление доступа к услугам местной телефонной связи с выделением дополнительного абонентского (городского) номера в г. Москве в кодах АВС=495, АВС=499, в Московской области в кодах АВС=495, АВС=498 и АВС=496

- предоставление доступа к услугам местной телефонной связи с организацией абонентской линии и выделением абонентского (городского) номера в г.Саратов в коде АВС=845, зономом номере 2xxxxxxx;

- предоставление доступа к услугам местной телефонной связи с организацией абонентской линии и выделением абонентского (городского) номера в г.Калининград в коде АВС=401, зономом номере 2xxxxxxx ;

- предоставление абонентской линии в постоянное пользование;

- предоставление местных телефонных соединений;

- предоставление доступа к услугам внутризонавой телефонной связи;

- предоставление доступа к услугам междугородной (МГ) и международной (МН) телефонной связи;

- предоставление доступа к системе информационно-справочного обслуживания;

- предоставление возможности коммутируемого доступа к телематическим услугам связи и услугам связи по передачи данных, оказываемых другими оператором связи;

- предоставление возможности бесплатного круглосуточного вызова экстренных оперативных служб.

• Услуги внутризонавой телефонной связи на территории Москвы (автоматическим способом).

### **3.2. Условия и порядок их оказания услуг телефонной связи**

Услуги телефонной связи оказываются оператором связи на основании Договора об оказании услуг связи и Бланка заказа к нему на оказание услуг телефонной связи.

Договор заключается в письменной форме в 3 экземплярах (в том числе в форме подписания Бланка заказа на оказание услуг телефонной связи), один из которых вручается Пользователю (Абоненту).

Пользователь (Абонент) подает заявление в соответствии с Порядком (правилами) оказания услуг телефонной связи, утвержденным у Оператора и (или) опубликованным на официальном сайте Оператора.

Оператор проверяет наличие технической возможности предоставления доступа к услугам местной телефонной связи (сети Оператора связи) и оказания Услуг связи в срок, не превышающий 1 месяц со дня регистрации им заявления о заключении договора, Наличие технической возможности проверяется в порядке и в соответствии с процедурами/регламентами, установленными у Оператора. При наличии соответствующей технической возможности Оператор связи сообщает Пользователю (Абоненту) в любой доступной форме (письменно, устно по телефону, по электронной почте) и заключает с ним договор об оказании услуг связи.

Предоставление доступа к услугам местной телефонной связи (фактическое подключение) Пользователя (Абонента) осуществляется в срок, установленный в Бланке заказа на услуги телефонной связи, являющимся неотъемлемой частью Договора об оказании услуг связи, как правило, в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента поступления оплаты разовых платежей за Услуги связи (за предоставление доступа к услугам местной связи), при условии получения Оператором связи подписанного Договора об оказании услуг связи и Бланка заказа к нему, если иной срок не установлен Бланком заказа.

Оператор связи организует Пользователю (Абоненту) услуги телефонной связи в составе, с характеристиками и параметрами, указанными в Бланке заказа на услуги телефонной связи, являющихся неотъемлемой частью Договора об оказании услуг связи, в порядке, установленном Договором и соответствующим Бланком заказа.

Для предоставления доступа к услугам междугородной и международной телефонной связи Пользователь (Абонент) указывает в Бланке заказа на услуги местной телефонной связи к Договору согласие или несогласие на предоставление доступа к услугам МГМН телефонной связи.

В случае согласия Пользователя (Абонента) на предоставление доступа к услугам МГМН телефонной связи, Пользователю (Абоненту) при наличии соответствующей технической возможности предоставляется выбор способа осуществления звонка – с возможностью доступа к услугам МГ и МН телефонной связи на условиях предварительного выбора оператора связи (с указанием наименования выбранного оператора связи) или на условиях выбора оператора связи при каждом звонке.

В случае несогласия на предоставление доступа к услугам МГМН телефонной связи, доступ к услугам МГМН не предоставляется.

Договоры об оказании услуг телефонной связи с государственными заказчиками, муниципальными заказчиками и иными заказчиками заключаются Оператором в порядке и на условиях, установленных Федеральным законом №94-ФЗ от 21.07.2005 «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд».

#### 4. Перечень кодов выбора сетей междугородной и международной телефонной связи:

Перечень Операторов связи, оказывающих услуги МГМН телефонной связи и кодов выбора их сетей определен в публичном Реестре инфраструктуры связи РФ на сайте Роскомнадзора (<http://reestr-svyaz.rsoc.ru/>).

№	Оператор	Междугородный код	Международный код
1	ОАО « <a href="#">Ростелеком</a> »	55	10
2	ОАО « <a href="#">Мобильные ТелеСистемы</a> »	23	28
3	ОАО « <a href="#">Вымпел-Коммуникации</a> »	51	56
4	ООО « <a href="#">Эквант</a> »	54	59
5	ЗАО « <a href="#">Компания ТрансТелеКом</a> »	52	57
6	ЗАО « <a href="#">Синтерра</a> »	22	27
8	ОАО « <a href="#">Межрегиональный ТранзитТелеком</a> »	53	58
10	ОАО « <a href="#">МегаФон</a> »	-	-

Оператор связи является агентом некоторых Операторов связи, оказывающих услуги МГМН телефонной связи, и на основании соответствующих агентских договоров имеет право на заключение Договора об оказании услуг МГМН телефонной связи с Пользователем (Абонентом).



Со списком Операторов связи, оказывающих услуги МГМН телефонной связи, с которыми у Оператора связи заключен агентский договор и от имени которых, Оператор связи имеет право заключить соответствующий договор, можно ознакомиться по телефону в Коммерческой дирекции.

Счета за услуги МГМН телефонной связи выставляются Оператором связи от имени операторов, оказывающих услуги МГМН телефонной связи, с которыми у Оператора заключен агентский договор.

Условия оказания услуг и тарифы на услуги МГМН телефонной связи устанавливаются операторами связи, оказывающими соответствующие услуги.

Междугородные и международные телефонные соединения оплачиваются по действующим на момент осуществления соединения (разговора) тарифам Оператора связи, оказывающего эти услуги. Расчеты за оказанные услуги МГМН телефонной связи Пользователь (Абонент) осуществляет с ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ».

## **5. Перечень и описание преимуществ и ограничений в оказании услуг телефонной связи:**

### **5.1. Преимущества в оказании телефонной услуг связи:**

В соответствии с «Правилами оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной, международной связи», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18.05.2005 №310 при оказании услуг телефонной связи Пользователю (Абоненту) предоставляются следующие преимущества:

а) Возможность пользования услугами телефонной связи 24 часа в сутки, за исключением времени проведения профилактических и ремонтных работ, если иное не установлено законодательством Российской Федерации;

б) Оказание услуг телефонной связи может сопровождаться предоставлением иных услуг, технологически неразрывно связанных с услугами телефонной связи и направленных на повышение их потребительской ценности при наличии технической возможности;

в) Возможность вызова экстренных оперативных служб обеспечивается каждому Пользователю (Абоненту) бесплатно и круглосуточно посредством набора номера (номеров), единого на всей территории Российской Федерации для соответствующей службы (служб). К экстренным оперативным службам относятся:

- служба пожарной охраны,
- служба реагирования в чрезвычайных ситуациях,
- служба милиции,
- служба скорой медицинской помощи,
- аварийная служба газовой сети,
- служба «Антитеррор».

Возможность доступа к экстренным службам обеспечивается также в случае приостановления оказания услуг местной телефонной связи;

г) Предоставление Пользователю (Абоненту) бесплатно и круглосуточно следующих информационно-справочных услуг:

- выдача справки о номере телефона абонента сети местной телефонной связи (гражданина и юридического лица), о тарифах на услуги местной и внутризоновой телефонной связи, о состоянии лицевого счета Пользователя (Абонента), о местном времени, о междугородном коде населенного пункта, о порядке пользования автоматической внутризоновой телефонной связью и о номерах служб оператора связи для заказа внутризонового телефонного соединения с помощью телефониста,
- вызов бюро ремонта сети местной телефонной связи,
- прием информации о технической неисправности, препятствующей пользованию услугами телефонной связи,
- предоставление информации, связанной с оказанием универсальных услуг связи;

д) Возможность выбора Операторов сетей междугородной и международной телефонной связи;

е) Гибкие цены на предоставление доступа к услугам местной телефонной связи – подключение (в зависимости от выбранного тарифа/тарифного плана/набора услуг);

ж) Возможность предоставления доступа к услугам местной телефонной связи до заключения Договора об оказании услуг и/или оплаты разовых платежей на основании Гарантийного письма Пользователя (Абонента) (для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей);

з) Возможность выбора телефонного номера – дополнительная услуга «Номер по выбору Пользователя» (за дополнительную плату);

и) Гибкие тарифы на услуги телефонной связи - абонентская плата (в зависимости от выбранного тарифа/тарифного плана/набора услуг);

к) Высокое качество услуг местной и внутризонавой телефонной связи.

## **5.2. Ограничения в оказании услуг телефонной связи**

В соответствии с «Правилами оказания услуг местной, внутризонавой, междугородной, международной связи», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18.05.2005 №310 при оказании услуг телефонной связи могут быть применены следующие ограничения:

а) Ограничение права на тайну телефонных переговоров, передаваемых по сетям связи, в случаях, предусмотренных федеральными законами;

б) При чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера оператор связи в порядке, определенном законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, обязан оказывать имеющему на то право Пользователю (Абоненту) услуги телефонной связи в приоритетном порядке, а также вправе временно прекращать или ограничивать оказание услуг телефонной связи;

в) Оператор связи имеет право отказать в заключении договора при отсутствии технической возможности предоставления доступа к сети местной телефонной связи;

г) Оператор связи по своей инициативе имеет право заменить выделенный Пользователю (Абоненту) абонентский номер, если продолжение оказания услуг телефонной связи с использованием указанного номера невозможно. При этом оператор связи письменно уведомляет абонента и сообщает ему новый абонентский номер не менее чем за 60 дней до даты замены, если необходимость замены не была вызвана непредвиденными или чрезвычайными обстоятельствами;

д) Оператор связи имеет право при превышении нагрузки на 1 абонентскую линию типа АЛ более 0,2 Эрланга и/или на 1 абонентскую линию типа СЛ (соединительную линию) более 0,7 Эрланга ограничить услуги телефонной связи до устранения Пользователем (Абонентом) обстоятельств, вызвавших ограничение (либо снижение нагрузки, либо организация дополнительных абонентских линий).

Кроме того, в некоторых случаях может отсутствовать техническая возможность оказания Пользователю (Абоненту) заявленных оператором дополнительных услуг телефонной связи, а также иных услуг, связанных с ними. При заключении Договора об оказании услуг связи и Бланка заказа к нему на услуги телефонной связи Пользователь (Абонент) должен уточнить наличие соответствующей технической возможности у менеджера Оператора.

## **6. Наименование и реквизиты нормативных документов, определяющих требования к качеству оказываемых услуг телефонной связи:**

- ОГСТФС, утвержденный МКС при Минсвязи СССР 31.10.1986 (до утверждения нового нормативного документа);
- Рекомендациями ITU E.421, E.422, E.424, E.425, E.426, E.845, Q.543;
- «Нормы технологического проектирования» РД 45.120 – 2000;
- «Система показателей качества услуг местной телефонной сети. Основные положения. РД 45.004-99», утвержденная Минсвязи России, введенная информационным письмом от 12.07.2000 N 422
- Система показателей качества услуг местной телефонной связи. Методика расчета единичных и интегральных показателей качества для услуги «предоставление местного телефонного соединения» РД. 45. 056- 2000;
- «Требования к организационно-техническому обеспечению устойчивого функционирования сети связи общего пользования», утвержденные Приказом Министерства информационных технологий и связи РФ от 27.09.2007 №113.



## **7. Тарифы на услуги телефонной связи:**

С тарифами на услуги местной и внутризоновой телефонной связи Оператора связи можно ознакомиться в Коммерческой дирекции по телефону или в наглядной и доступной письменной форме в рабочее время в месте заключения договора по адресу нахождения Коммерческой дирекции на основании заявки, оставляемой Пользователем (Абонентом) по телефону, не менее чем за 48 часов.

Информацию о тарифах Операторов, оказывающих услуги МГМН телефонной связи, с которыми у Оператора заключен агентский договор, Вы можете получить в ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛКОМ» в Коммерческой дирекции по телефону или в наглядной и доступной письменной форме в рабочее время в месте заключения договора по адресу нахождения Коммерческой дирекции на основании заявки, оставляемой Пользователем (Абонентом) по телефону не менее чем за 48 часов.

## **8. Порядок, форма и тарифные планы для оплаты услуг телефонной связи:**

Услуги Пользователю (Абоненту) предоставляются за безналичный расчет.

Предусмотрены повременная, абонентская и комбинированная системы оплаты услуг телефонной связи.

Порядок выставления счетов, оплата разовых и ежемесячных платежей производится в соответствии с условиями заключенного Пользователем Договора об оказании услуг связи и Бланка заказа к нему на услуги телефонной связи.

## **9. Порядок и сроки рассмотрения заявления о заключении договора:**

Для заключения Договора Пользователь (Абонент) обращается к Оператору связи в любой доступной форме (по телефону, электронной почте, письменно, посредством факсимильной связи) с заявлением. В случае подачи заявления в письменной форме, оно подается в произвольной форме.

Заявление регистрируется Оператором связи в порядке, установленном у Оператора для регистрации входящей корреспонденции или электронных обращений/заявлений/жалоб/претензий Пользователей (Абонентов). Вместе с заявлением по запросу менеджера Оператора связи Пользователь (Абонент) предоставляет документы, установленные Правилами оказания услуг телефонной связи и/или Порядком (правилами) оказания услуг местной и внутризоновой телефонной связи, утвержденным у Оператора связи и/или опубликованном на официальном сайте Оператора.

## **10. Порядок и сроки рассмотрения претензий абонента и(или) пользователя:**

Претензия может быть предъявлена Пользователем (Абонентом) в течение 6 (Шести) месяцев с момента оказания Услуги связи, отказа в их оказании или даты выставления счета. Претензия направляется в письменной форме по адресу местонахождения Оператора связи: 127018 г. Москва, ул. Образцова, д.38. Письменный ответ на претензию должен быть дан Пользователю (Абоненту) не позднее чем через 60 (шестьдесят) дней со дня регистрации претензии Оператором. О результатах рассмотрения претензии Оператор сообщает Пользователю (Абоненту). Наличие претензии Пользователя (Абонента) по поводу выставленного счета не освобождает его от обязанности оплатить счет в установленные договором сроки. При отклонении претензии полностью или частично, а также в случае неполучения ответа в установленный для ее рассмотрения срок Пользователь (Абонент) вправе предъявить иск в суд в порядке, установленном действующим законодательством РФ и Договором об оказании услуг связи.

Процедура (регламент) взаимодействия Оператора связи и Пользователя (Абонента) при выявлении неисправностей устанавливается Порядком (правилами) оказания услуг местной и внутризоновой телефонной связи или иными регламентами, утвержденными у Оператора и/или опубликованными на официальном сайте Оператора связи.

## **11. Перечень оборудования, имеющего документ о подтверждении соответствия установленным требованиям:**

К абонентской линии может быть подключено только пользовательское (оконечное) оборудование, на которое имеется документ о подтверждении соответствия этого средства связи установленным требованиям:

- Телефонный аппарат;
- Факсимильный аппарат;
- Автоответчик;
- Модем;
- Оборудование абонентского уплотнения;
- Офисная телефонная станция;
- Иное оборудование.

Пользовательское (оконечное) оборудование, на которое имеется документ о подтверждении соответствия этих средств связи, маркируется знаком обращения на рынке.

Обязанность по предоставлению пользовательского (оконечного) оборудования, подлежащего подключению к абонентской линии, возлагается на Пользователя (Абонента), если иное не установлено Договором об оказании услуг связи и Бланком заказа к нему на услуги телефонной связи.

## **12. Номера телефонов системы информационно-справочного обслуживания, бюро ремонта, унифицированный указатель информационной системы оператора связи:**

**Для Пользователей (Абонентов) Москвы и Московской области:**

**- По коммерческим вопросам (заказ услуг связи/тарифы/тарифные планы и т.п.):**

**Телефон:** +7 (495) 980-00-98,

**Факс:** +7 (495) 980-00-99,

**E-mail:** [sales@globus-telecom.com](mailto:sales@globus-telecom.com),

**- По финансовым вопросам (оплата счетов/претензии по счетам):**

**Телефон:** +7 (495) 980-00-98,

**E-mail:** [client@globus-telecom.ru](mailto:client@globus-telecom.ru),

**- По техническим вопросам (техническая поддержка/претензии по качеству услуг/уведомления о неисправности/ служба поддержки HelpDesk):\***

**Телефон тех. поддержки:** (495) 980-00-10, (495) 980-00-98,

**E-mail тех. поддержки:** [support@globus-telecom.ru](mailto:support@globus-telecom.ru)

\*Письменные обращения/заявления/претензии пользователей (абонентов) Москвы и Московской области принимаются по адресу: 127018 г. Москва, ул. Образцова, д.38.

**- По вопросам информационно – справочных услуг:**

**Телефон:** +7 (495) 980-00-98,

**E-mail:** [client@globus-telecom.ru](mailto:client@globus-telecom.ru)

**Для Пользователей (Абонентов) города Калининграда:**

**- По коммерческим вопросам (заказ услуг связи/тарифы/тарифные планы и т.п.):**

**Телефон:** (4012) 604-400

**Факс:** (4012) 604-400

**E-mail:** [officekaliningrad@globus-telecom.com](mailto:officekaliningrad@globus-telecom.com)

**- По финансовым вопросам (оплата счетов/претензии по счетам):**

**Телефон:** (4012) 604-400

**Факс:** (4012) 604-400

**E-mail:** [officekaliningrad@globus-telecom.com](mailto:officekaliningrad@globus-telecom.com)

**- По техническим вопросам (техническая поддержка/претензии по качеству услуг/уведомления о неисправности/ служба поддержки Хелп Деск (HelpDesk):\***

**Телефон:** (4012) 604-400

**Факс:** (4012) 604-400

**E-mail:** [officekaliningrad@globus-telecom.com](mailto:officekaliningrad@globus-telecom.com)

\*Письменные обращения/претензии/заявления пользователей (абонентов) г. Калининграда принимаются по адресу: 236035 г. Калининград, а/я 5213.

**- По вопросам информационно-справочных услуг**

Телефон: (4012) 604-400

Факс: (4012) 604-400

E-mail: [officekaliningrad@globus-telecom.com](mailto:officekaliningrad@globus-telecom.com)

**Для Пользователей (Абонентов) города Саратова:**

**- По коммерческим вопросам (заказ услуг связи/тарифы/тарифные планы и т.п.):**

Телефон: (8452) 247-760

Факс: (8452)247-799

E-mail: [d.kuznetsov@globus-telecom.com](mailto:d.kuznetsov@globus-telecom.com)

**- По финансовым вопросам (оплата счетов/претензии по счетам):**

Телефон: (8452) 247-799,

E-mail: [k.lartseva@globus-telecom.ru](mailto:k.lartseva@globus-telecom.ru)

**- По техническим вопросам (техническая поддержка/претензии по качеству: услуг/уведомления о неисправности/ служба поддержки HelpDesk):\***

Телефон тех. поддержки: (8452) 247-759

E-mail тех. поддержки: [d.metelkov@globus-telecom.ru](mailto:d.metelkov@globus-telecom.ru)

\*Письменные обращения/претензии/заявления пользователей (абонентов) г. Калининграда принимаются по адресу: Индекс 410012 г. Саратова, ул. Слонова, д.1 оф.123

**- По вопросам информационно-справочных услуг:**

Телефон: (8452) 247-799,

E-mail: [officeSaratov@globus-telecom.ru](mailto:officeSaratov@globus-telecom.ru)

**13. Перечень мест, где Пользователь (Абонент) может в полном объеме ознакомиться с «Правилами оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи», утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.05.2005 №310, а также с настоящей информацией в наглядной и доступной форме:**

Пользователь (Абонент) может ознакомиться с «Правилами оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи», утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.05.2005 №310, а также настоящей информацией в месте заключения договора по адресу нахождения Коммерческой дирекции в рабочее время на основании заявки, оставляемой Пользователем (Абонентом) по телефону, не менее чем за 48 часов и на официальном сайте Оператора.

**14. Контактные лица Оператора связи, которые будут выполнять работы, связанные с оказанием услуг телефонной связи, их ФИО и должности:**

С информацией о контактных лицах ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ», выполняющих необходимые работы, связанные с оказанием услуг телефонной связи, Пользователь (Абонент) может ознакомиться по телефону в местах заключения договора, у менеджера Оператора связи, данные которого указаны в Договоре об оказании услуг связи.