

ПОРЯДОК (ПРАВИЛА) ОКАЗАНИЯ МЕСТНЫХ И ВНУТРИЗОНОВЫХ УСЛУГ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок (правила) оказания местных и внутризональных услуг телефонной связи (далее – «Правила») описывают порядок (правила) и техническую политику (методы, подходы, организационно-технические принципы, регламент устранения неисправностей), применяемые ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ» (далее – «Оператор») при оказании Пользователям (Абонентам) местных и внутризональных услуг телефонной связи (далее – «Услуги связи»).

1.2. Настоящие Правила регулируют права и обязанности Оператора и Пользователей, вытекающие из предоставления Услуги связи, описывают процедуры, связанные с устранением неисправностей, проведением плановых и неотложных ремонтных работ, сервисной поддержки при оказании услуг связи.

1.3. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью любого Договора, заключенного Пользователем и Оператором, вступают в силу с момента их утверждения Оператором и размещения на интернет-сайте Оператора www.globus-telecom.ru. (далее – «Сайт Оператора»). Оператор вправе в любое время в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила, которые вступают в силу с момента их утверждения и опубликования на Сайте Оператора. Если отдельным соглашением Сторон установлены иные условия предоставления Услуги, чем те, которые предусмотрены настоящими Правилами, применяются правила отдельного соглашения.

1.4. Настоящие Правила распространяются, в том числе на Договоры об оказании услуг связи (государственные контракты), заключенные Оператором с государственными заказчиками, муниципальными заказчиками и иными заказчиками в порядке и на условиях, установленных Федеральными законами от 05.04.2013 N 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» и от 18.07.2011 N 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» в части не противоречащей законодательству и соответствующей закупочной документации.

1.5. Термины и определения:

Абонентская линия – линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с оконечным элементом связи Оператора с целью оказания услуг телефонной связи;

Договор об оказании услуг связи (далее – «Договор») – соглашение (со всеми бланками заказов, приложениями, дополнениями и изменениями), заключенное между Пользователем и Оператором и/или третьим лицом от имени Оператора, об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей, и направленное на получение и оказание Услуги связи и иных услуг, установленных данным соглашением;

Оконечный элемент сети Оператора (далее – «Оборудование Оператора») – технические средства и/или оборудование Оператора, образующие точку предоставления доступа к сети телефонной связи и/или сети передачи данных посредством абонентской линии, принадлежащие Оператору на праве собственности (или ином вещном праве) и установленные на территории Пользователя (по адресу установки оконечного оборудования Пользователя) в рамках Договора;

Пользователь – любое лицо (юридическое лицо, физическое лицо или индивидуальный предприниматель), заказывающее и (или) использующее Услуги связи на основании заключаемого/заключенного Договора и/или бланка заказа, которому Оператором организуется доступ к услугам местной и внутризональной связи. Пользователь также является для Оператора Абонентом;

Пользовательское (оконечное) оборудование (далее также – Оборудование Пользователя) – технические средства для передачи и (или) приема сигналов электросвязи по линиям связи, подключенные к абонентским линиям или предназначенные для таких целей, как принадлежащие Пользователю на праве собственности (или ином вещном праве), так и выделенные Оператором Пользователю во временное владение и пользование на основании Договора с целью потребления/получения Услуги связи. В случае выделения оборудования Пользователю Оператором, на Пользователя распространяется регламент по использованию и обслуживанию Оборудования, утвержденный у Оператора и опубликованный на Сайте Оператора;

Правила оказания услуг телефонной связи – Правила оказания услуг телефонной связи утвержденные Постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 № 1342;

Услуги связи - услуги местной и внутризоновой телефонной связи, оказываемые Оператором на основании лицензий, выданных уполномоченным органом исполнительной власти;

ФЗ «О связи» - Федеральный закон №126-ФЗ от 07 июля 2003 года «О связи» с изменениями и дополнениями.

1. ОПИСАНИЕ УСЛУГ, КРАТКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ, УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ

1.1. Оператор обязуется при наличии технической возможности оказывать Пользователю Услуги связи в порядке и на условиях, установленных Договором, настоящими Правилами, ФЗ «О связи», Правилами оказания услуг телефонной связи и иным действующим законодательством РФ, а Пользователь обязуется исполнять свои обязательства перед Оператором в порядке, предусмотренном Договором, настоящим Порядком, ФЗ «О связи», Правилами оказания услуг телефонной связи и действующим законодательством РФ, в том числе оплачивать Услуги связи.

1.2. Услуги связи оказываются в режиме «24x7» - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, если иное не установлено законодательством Российской Федерации или Договором.

1.3. Оператор организует Пользователю Услуги связи в составе, с характеристиками и параметрами, указанными в соответствующих бланках заказов, являющихся неотъемлемой частью Договора, в порядке, установленном Договором и соответствующим бланком заказа. На основании заявления Пользователя Оператор организует Пользователю дополнительные Услуги связи и иные услуги, неразрывно связанные с ними. При необходимости (если это установлено в примечаниях к тарифам на дополнительные услуги связи и иные услуги, технологически неразрывно связанные с ними, и/или требуется исходя из существа оказываемой услуги, и/или по требованию Правил оказания услуг телефонной связи, и/или такие требования установлены Оператором) Пользователь подписывает бланк заказа на дополнительные услуги телефонной связи и иные услуги, неразрывно связанные с ними.

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

Заявление регистрируется Оператором в порядке, установленном у Оператора для регистрации входящей корреспонденции или электронных обращений/заявлений/жалоб/претензий Пользователей.

Вместе с заявлением Пользователь (по запросу сотрудника Оператора) предъявляет (предоставляет) следующие документы:

Для юридических лиц:

- копия свидетельства о внесении записи в единый государственный реестр юридических лиц (ЕГРЮЛ);
- копия свидетельства о постановке на учет в налоговой инспекции;
- копия документа, подтверждающего полномочия руководителя (решение/протокол/распоряжение о назначении, избрании);
- доверенность на представителя с правом заключения договора, оригинал или заверенная надлежащим образом копия (в случае, если договор подписывает не руководитель юридического лица);
- копия документа, подтверждающего право владения или пользования помещением, в котором устанавливается оборудование (организуется доступ к услугам связи) (свидетельство о праве собственности, договор аренды и т.п.).

Все страницы копий документов должны быть заверены печатью (при наличии) и подписью руководителя юридического лица. При необходимости Оператор имеет право запросить у Пользователя иные документы, подтверждающие добросовестность, правоспособность и дееспособность контрагента.

Для индивидуальных предпринимателей:

- копия свидетельства о внесении записи в единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей (ЕГРИП);
- копия свидетельства о постановке на учет в налоговой инспекции;
- паспорт (документ удостоверяющий личность) индивидуального предпринимателя (с копиями стр. 2, 3 и регистрация);
- доверенность на представителя с правом заключения договора (оригинал или заверенная надлежащим образом копия, в случае, если договор подписывает не лично предприниматель);
- копия документа, подтверждающего право владения или пользования помещением, в котором устанавливается оборудование, организуется доступ к услугам связи (свидетельство о праве собственности, договор аренды и т.п.).

Все страницы копий документов должны быть заверены подписью и печатью (при наличии) индивидуального предпринимателя. При необходимости Оператор имеет право запросить у Пользователя иные документы, подтверждающие добросовестность, правоспособность и дееспособность контрагента.

Для физических лиц:

- паспорт (документ удостоверяющего личность) лица, с которым заключается договор (с копиями стр. 2, 3 и регистрация);
- копия документа, подтверждающего право владения или пользования помещением, в котором устанавливается оборудование, организуется доступ к услугам связи (свидетельство о праве собственности, договор аренды и т.п.). При необходимости Оператор имеет право запросить у Пользователя иные документы, подтверждающие добросовестность, правоспособность и дееспособность контрагента.

1.5. Оператор проверяет наличие технической возможности предоставления доступа к Услугам 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 заключает с заявителем договор.

1.6. Информация, предоставляемая Оператором лицу, которое имеет намерение заключить Договор:

- а) наименование (фирменное наименование) Оператора, перечень его филиалов, места их нахождения и режим работы – публикуется на Сайте Оператора;
- б) реквизиты выданной Оператору лицензии (лицензий) на осуществление деятельности в области оказания услуг телефонной связи (далее - лицензия) и содержание лицензионных условий – публикуется на Сайте Оператора;
- в) перечень услуг телефонной связи, условия и порядок их оказания – публикуется на Сайте Оператора, а также в наглядной и доступной форме бесплатно доводится до сведения Пользователя в месте заключения Договора;
- г) перечень кодов выбора сетей междугородной и международной телефонной связи - публикуется на Сайте Оператора, а также в наглядной и доступной форме бесплатно доводится до сведения Пользователя в месте заключения Договора;
- д) перечень и описание преимуществ и ограничений в оказании услуг телефонной связи - публикуется на Сайте Оператора, а также в наглядной и доступной форме бесплатно доводится до сведения Пользователя в месте заключения Договора;
- е) наименование и реквизиты нормативных документов, определяющих требования к качеству оказываемых услуг телефонной связи - публикуется на Сайте Оператора, а также в наглядной и доступной форме бесплатно доводится до сведения Пользователя в месте заключения Договора;
- ж) тарифы на услуги телефонной связи - в наглядной и доступной форме бесплатно доводится до сведения Пользователя в месте заключения Договора;
- з) порядок, формы и системы оплаты услуг телефонной связи в наглядной и доступной форме бесплатно доводится до сведения Пользователя в месте заключения Договора;
- и) порядок и сроки рассмотрения заявления о заключении договора - публикуется на Сайте Оператора, а также в наглядной и доступной форме бесплатно доводится до сведения Пользователя в месте заключения Договора;
- к) порядок рассмотрения претензий Пользователя (Абонента) публикуется на Сайте Оператора, а также в наглядной и доступной форме бесплатно доводится до сведения Пользователя в месте заключения Договора;
- л) перечень оборудования, имеющего документ о подтверждении соответствия установленным требованиям - публикуется на Сайте Оператора, а также в наглядной и доступной форме бесплатно доводится до сведения Пользователя в месте заключения Договора;
- м) номера телефонов информационно-справочных служб публикуются на Сайте Оператора;
- н) указание мест, где Пользователь (Абонент) может в полном объеме ознакомиться с Правилами оказания услуг телефонной связи - публикуется на Сайте Оператора;

По требованию Пользователя Оператор предоставляет ему дополнительную информацию, связанную с оказанием Услуг связи.

1.7. При исполнении Договора Оператор и Пользователь обязаны соблюдать ФЗ «О связи», Правила оказания услуг телефонной связи, иные нормы действующего законодательства РФ, настоящие Правила и условия Договора.

1.8. Если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации, Оператор не осуществляет контроль над содержанием трафика (телефонных соединений) Пользователя, совершаемых Пользователем через сеть связи Оператора (с использованием сети связи Оператора) и не несет ответственности за содержание информации, передаваемой (получаемой) Пользователем.

1.9. Пользователь обязан:

- а) не использовать Услуги связи, оказываемые Оператором, для оказания Услуг связи третьим лицам;
- б) использовать для получения Услуг связи пользовательское (оконечное) оборудование и программное обеспечение (в случаях если оно установлено на Оборудовании Пользователя), которое

соответствует установленным требованиям, в том числе не подключать к абонентской линии Оборудование Пользователя, не имеющее документа о подтверждении соответствия установленным требованиям, а также предпринять все необходимые действия по защите пользовательского (оконечное) оборудования и программного обеспечения от воздействия вредоносного программного обеспечения;

в) сообщать Оператору в срок, не превышающий 60 (шестьдесят) дней (если иной срок не установлен Договором), о прекращении своего права владения и (или) пользования телефонизированным помещением, а также об изменении фамилии (имени, отчества) и места жительства, наименования (фирменного наименования) и места нахождения;

г) содержать в исправном состоянии абонентскую линию и оборудование, находящиеся в телефонизированном помещении;

д) соблюдать правила эксплуатации Оборудования;

е) ежеквартально представлять Оператору заверенный надлежащим образом список лиц, использующих оборудование Пользователя (Абонента) - юридического лица, содержащий фамилии, имена, отчества, места жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность этих лиц, а в случае изменения фактических пользователей оборудования юридического лица - представлять сведения о новых пользователях не позднее 15 дней со дня, когда об этом стало известно (для Пользователя, являющегося юридическим лицом);

ж) используя Услуги связи Оператора, не осуществлять попытки несанкционированного доступа к сети связи, в том числе Оператора, и взлома защиты узлов сети; не проводить сканирования элементов сети и других действий, имеющих цель проверить их уязвимость, без явного разрешения их владельцев;

з) не осуществлять атак (включая создание паразитного трафика), а также других действий, способных нарушить нормальное функционирование элементов сети;

и) не превышать нагрузку 0,2 Эрланга на 1 абонентскую линию типа АЛ, 0,7 Эрланга на 1 абонентскую линию типа СЛ (соединительная линия);

к) предпринимать все возможные меры по защите оборудования Пользователя/программного обеспечения Пользователя от воздействия вредоносного программного обеспечения;

л) самостоятельно осуществлять контроль за удалённым доступом к Оборудованию Пользователя, используя средства защиты от несанкционированного доступа, а также принимать на себя в полном объёме ответственность за все последствия несанкционированного доступа к Оборудованию Пользователя, как принадлежащему Пользователю, так и выделенному Оператором.

1.10. Пользователь имеет право:

а) получать необходимую и достоверную информацию об операторе связи, режиме его работы, оказываемых услугах телефонной связи;

б) отказаться от оплаты услуг телефонной связи, предоставленных ему без его согласия;

в) требовать перерасчет денежных средств вплоть до полного возврата сумм, уплаченных за услуги телефонной связи, вследствие непредоставления услуг телефонной связи не по вине абонента или предоставления их ненадлежащего качества;

г) получать дополнительную информацию об оказанных услугах телефонной связи (детализацию счета), в том числе с указанием даты и времени установления соединений, их продолжительности и абонентских номеров;

д) обратиться к оператору связи за возвратом денежных средств, внесенных в качестве аванса.

1.11. Оператор обязан:

а) оказывать Пользователю Услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации, лицензиями, Договором, настоящими Правилами;

б) устранять неисправности, препятствующие пользованию Услугами, по заявке Пользователя с учетом технических возможностей в сроки, установленные действующими нормативными актами, а неисправности, возникшие по вине Пользователя, устранять с учетом технических возможностей за дополнительную плату, в соответствии с действующими Тарифами Оператора;

в) извещать Пользователя об изменении Оператором Тарифов на Услуги в сроки и в порядке, предусмотренные действующим законодательством и Договором.

1.12. Оператор имеет право:

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

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

в) отказать в заключении договора при отсутствии технической возможности предоставления доступа к услугам связи;

г) по своей инициативе заменить выделенный Пользователю абонентский (городской) номер, если продолжение оказания услуг связи с использованием указанного номера невозможно. При этом Оператор письменно уведомляет Пользователя и сообщает ему новый абонентский (городской) номер не менее чем за 60

(шестьдесят) дней до даты замены, если необходимость замены не была вызвана непредвиденными или чрезвычайными обстоятельствами;

д) при превышении нагрузки на 1 абонентскую линию типа АЛ (абонентская линия) более 0,2 Эрланга и/или на 1 абонентскую линию типа СЛ (соединительная линия) более 0,7 Эрланга ограничить услуги связи до устранения Пользователям обстоятельств, вызвавших ограничение (либо снижения нагрузки, либо организации дополнительных абонентских линий).

1.13. Стоимость Услуг связи определяется в соответствии с тарифами Оператора и отражается в Договоре и Бланке заказа к нему. Стоимость Услуг связи состоит из единовременного платежа за предоставление доступа к услугам местной телефонной связи, в том числе выделение абонентского (городского) номера и организацию абонентской линии, и ежемесячных платежей за услуги связи, в том числе абонентской платы за услуги связи. Оплата Услуг связи осуществляется в порядке, установленном Договором и Бланком заказа к нему.

1.14. При проведении расчетов за Услуги связи абонентская плата за Услуги связи, которые оказывались неполный месяц (с даты предоставления доступа, указанной в Акте, до конца месяца или с начала месяца до даты окончания оказания Услуги), рассчитывается пропорционально общему количеству календарных дней в этом месяце. Порядок тарификации устанавливается Договором и Бланками заказов к нему. Основанием для выставления счета Пользователю за предоставленные Услуги связи являются данные, полученные с помощью оборудования Оператора, используемого для учета объема оказанных услуг связи.

1.15. В случае нарушения Пользователем требований, связанных с оказанием Услуг связи, установленных законодательством Российской Федерации и (или) Договором, в том числе нарушения сроков оплаты оказанных Пользователю Услуг связи более чем на 10 (десять) календарных дней, Оператор вправе приостановить оказание Пользователю Услуг связи до устранения нарушения с уведомлением об этом Пользователя в письменной форме и с использованием средств связи Оператора в порядке, установленном Оператором, в настоящих Правилах.

Уведомление Пользователя о приостановке Услуг связи/возможной приостановке Услуг связи с использованием средств связи Оператора (автоинформирование) осуществляется по всем контактным данным, указанным в Договоре и Приложениях к нему.

Уведомление о приостановке направляется Оператором на электронный адрес Пользователя, указанный в Договоре в разделе «Реквизиты Сторон». Уведомление о приостановке услуг в электронной форме, приравнивается к равнозначному документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью, уполномоченного представителя Оператора (простой письменной форме). Уведомление о приостановке Услуг связи направляется на электронный адрес Пользователя не позднее, чем за 24 (двадцать четыре) часа до момента приостановки Услуг связи.

Уведомление Пользователя о приостановке Услуг связи в простой письменной форме направляется Пользователю в последующем счете на оплату Услуг связи, выставляемом Оператором в сроки, установленные в Договоре и/или Бланке заказа.

В случае неустранения Пользователем такого нарушения в течение 6 (шести) месяцев, настоящий Договор и Бланки заказа к нему считаются автоматически расторгнутыми в одностороннем порядке по инициативе Оператора.

1.16. Границы ответственности Оператора по оказанию Услуг связи определяются точкой разграничения зоны ответственности и указываются в Бланке заказа. Оператор несет ответственность за качество Услуг связи до указанной в Бланке заказа точки разграничения зоны ответственности в пределах своей сети.

1.17. Претензии Пользователя, связанные с оказанием Услуг связи и/или исполнением Оператором Договора, в том числе по выставленным счетам, предъявляются и рассматриваются в порядке, установленном ФЗ «О связи», Правилами оказания услуг телефонной связи, Договором и иным законодательством Российской Федерации.

1.18. Ответственность Оператора и Пользователя определена условиями Договора, настоящим Порядком, ФЗ «О связи», Правилами оказания услуг телефонной связи и иными нормами законодательства Российской Федерации. Оператор связи в любом случае не несет ответственность за упущенную выгоду Пользователя. Оператор освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы или по вине Пользователя или третьих лиц.

1.19. Претензия может быть предъявлена Пользователем в течение 6 (шести) месяцев с момента оказания Услуги связи, отказа в их оказании или даты выставления счета. Претензии Пользователя, связанные с оказанием Услуг связи и/или исполнением Оператором Договора, в том числе по выставленным счетам, предъявляются и рассматриваются в порядке, установленном ФЗ «О связи», Правилами оказания услуг телефонной связи, Договором и иным действующим законодательством Российской Федерации.

3. ПРОЦЕДУРА (РЕГЛАМЕНТ) ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТОРОН ПРИ ВЫЯВЛЕНИИ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, СРОКИ УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ПЛАНОВЫЕ И НЕОТЛОЖНЫЕ РЕМОНТНЫЕ РАБОТЫ

3.1. Обмен информацией между Оператором и Пользователем в отношении составления отчетов о неисправностях осуществляется в режиме диалога на русском языке.

3.2. В случае обнаружения силами Оператора какой-либо неисправности в оказании Услуг связи, Оператор регистрирует неисправность и принимает меры по ее устранению.

3.3. В случае обнаружения Пользователем какой-либо неисправности в оказании Услуг связи, Пользователь информирует Оператора о наличии неисправности по контактными данным технических специалистов или телефонам службы технической поддержки HelpDesk (далее – «служба HD»)/контактным телефонам, указанным на Сайте Оператора и/или Договоре. Информация предоставляется устно по телефону с последующим уведомлением по электронной почте и/или по факсу.

Началом периода неисправности в Услугах связи считается момент обращения Пользователя в техническую поддержку Оператора, открытия Оператором (службой HD) заказа и подтверждения проблемы со стороны Оператора. Окончанием периода неисправности считается момент восстановления работоспособности Услуги связи (за исключением ложных вызовов).

Обращение Пользователя должно содержать:

- наименование Пользователя;
- контактные данные пользователя (должность и ФИО представителя Пользователя, контактный номер телефона, адрес электронной почты);
- описание проблемной ситуации;
- номер Договора и бланка заказа;
- время и дату возникновения проблемной ситуации;
- адрес предоставления услуг связи (установки пользовательского (оконечного) оборудования);
- суть проблемы.

Получив заявку о проблемной ситуации, служба HD Оператора:

- регистрирует обращение Пользователя;
- открывает заказ-проблему (далее по тексту - «заказ HD») в информационных системах Оператора;
- приступает к выяснению причин и предпринимает все возможные шаги к устранению неисправностей с привлечением технических специалистов Оператора;
- информирует Пользователя о результатах работы.

Оператор вправе без предварительного уведомления Пользователя начать проведение работ по устранению проблемных ситуаций.

Пользователь самостоятельно отслеживает статус заявки по неисправности в оказании Услуг связи, уточняет у Оператора номер заказа HD, время и дату регистрации неисправности.

Оператор приступает к устранению неисправностей в Услугах связи в течение 3 (трех) часов в период с 09.00 до 18.00 в рабочие дни, в течение 4 (четырех) часов в период с 18.00 до 09.00 и в выходные и праздничные дни, с момента получения обращения Пользователя.

Оператор проводит анализ неисправности, локализует неисправность, при возможности переключает Пользователя на альтернативные маршруты и начинает ремонтные работы.

Пользователь самостоятельно отслеживает статус неисправности, информацию о принятых мерах, предположительных сроках ремонта и возможности переключения на временные схемы.

Неисправность считается устраненной, когда Услуга связи и её качественные (эксплуатационные) характеристики соответствуют гарантированным Оператором параметрам.

Оператор старается устранить неисправность в минимально возможные сроки. Оператор обязан устранять линейно-кабельные неисправности и повреждения в срок не более 96 (девятноста шести) часов с момента открытия Оператором заказа HD и подтверждения проблемы со стороны Оператора, станционные - в срок не более 12 (двенадцати) часов (без учета времени, затраченного на допуск специалистов Оператора в помещения Пользователя для производства ремонтных работ), за исключением случаев, когда неисправности и повреждения услуг связи произошли по вине третьих лиц (землекопные работы, обрыв кабеля при проведении ремонта на трассе прокладки кабеля, повреждение волоконно-оптического кабеля, и т.п.).

Устранив неисправность, Оператор информирует об этом Пользователя.

В течение 2 (двух) часов с момента получения информации об устранении неисправности представитель Пользователя по техническим вопросам, указанный в Договоре, предоставляет подтверждение устранения неисправности путем отправки сообщения на электронный адрес тех. поддержки Оператора, указанный в Договоре или письменно информирует Оператора о причинах, по которым он отказывается подтвердить факт устранения неисправности. Если Пользователь не представляет указанное подтверждение или отказ в течение 2 (двух) часов, неисправность считается устраненной.

3.4. Оператор или его партнер имеет право проводить плановое техническое обслуживание, в том числе ремонтные и профилактические работы, работы по настройке оборудования, модернизацию или усовершенствование сети или сетевого оборудования. Эти работы определяются как плановые работы и могут

вызвать перерывы в оказании Услуг связи. Перерывы Услуг связи, обусловленные проведением плановых ремонтных работ, не рассматриваются как неисправность и не могут служить основанием для заявления Пользователем своих прав на получение перерасчета абонентской платы или применения к Оператору иных форм ответственности.

Плановые и профилактические работы проводятся для поддержания технических характеристик и параметров функционирования Услуг связи. Все плановые и профилактические работы Оператора, связанные с перерывом в оказании Услуг связи, по возможности осуществляются Оператором во временной период, когда это может нанести наименьшие неудобства Пользователю. При наличии технической возможности плановые ремонтные работы проводятся в следующие интервалы времени: от 23.00 до 06.00 (московское время).

Оператор уведомляет Пользователя о проведении любых плановых работ, которые могут вызвать перерывы Услуг связи, минимум за 2 (двое) суток до начала работ любым способом, доступным Оператору (электронной почтой или устно по телефону или письменно). За исключением случаев, когда Оператор не может соблюсти указанный срок в связи с тем, что плановые ремонтные работы на сети Оператора проводятся по требованию Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, иных Российских государственных органов или компетентных органов отрасли телекоммуникаций России (в соответствии с ФЗ «О связи», а также Постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2004 № 895).

В уведомлении, направленном Оператором, указывается:

- время и дата проведения плановых ремонтных работ;
- продолжительность проведения плановых ремонтных работ;
- контактные данные лица, ответственного за предоставление информации о проводимых работах.

3.5. Оператор или его партнер поводят неотложные ремонтные работы, когда отмечаются прерывания/перебои при оказании Услуг связи, существенные ухудшения параметров качества, которые могут в дальнейшем привести к состоянию аварии.

Перерывы в работе Услуг связи, вызванные проведением неотложных ремонтных работ, продолжительность которых не превышает 4 (четыре) часов, не могут рассматриваться как неисправность и не могут служить основанием для заявления Пользователем своих прав на получение перерасчета абонентской платы или применения к Оператору иных форм ответственности.

Оператор уведомляет Пользователя о проведении неотложных ремонтных работ, как только необходимость в их проведении возникнет у Оператора, любым способом, доступным Оператору (по электронной почте или устно по телефону или письменно по почте/курьером).

В уведомлении, направленном Оператором, указывается:

- время и дата проведения плановых ремонтных работ;
- продолжительность проведения плановых ремонтных работ;
- контактные данные лица, ответственного за предоставление информации о проводимых работах.

3.6. В случае проведения Пользователем профилактических, неотложных ремонтных работ и ремонтных работ на своем оборудовании (Оборудовании Пользователя) и/или в своей зоне ответственности, Пользователь обязан письменно уведомить Оператора о проведении таких работ минимум за 2 (два) дня до начала работ, для неотложных работ за 2 (два) часа до начала таких работ. При изменении сроков проведения работ или их отмене Пользователь письменно оповещает Оператора в кратчайшие сроки после принятия решения.

3.7. Для координации взаимодействия между Оператором и Пользователем по вопросам предоставления и поддержки оказания Услуг связи, а так же в случае обнаружения неисправности в предоставлении Услуг связи, Пользователь обязан обратиться в службу HD по телефонам, указанным в договоре. Время работы службы: круглосуточно.

Пользователь обязан назначить лицо, ответственное за технические вопросы по оказываемым услугам связи, и указать его координаты в договоре. Если Пользователем такое лицо не будет назначено, Оператор не несет ответственности за возможные неблагоприятные последствия для Пользователя и неинформирование Пользователя о технических, плановых, профилактических и неотложных ремонтных работах.

