

РЕГЛАМЕНТ предоставления и использования Услуг

В данном приложении к Договору регламентируются взаимоотношения между Оператором и Абонентом при подключении и последующем оказании Услуг.

Подключение к услуге обеспечивается с применением организуемых Оператором цифровых каналов связи.

1. Порядок Подключения и отключения Услуг(и)

1.1. Для заключения договора заявитель подает Оператору связи заявление, путем заполнения электронной формы, размещенной на официальном сайте Оператора связи, либо на бумажном носителе представителю Оператора, а также в офис обслуживания клиентов, либо по телефону технической поддержки: 27-09-09. В заявлении заявитель указывает сведения о себе, наименования подключаемых Услуг, тарифы, адрес(а) предоставления Услуг, контактный телефон, паспортные данные и другие данные, дает согласие на доступ к услугам междугородной и международной телефонной связи (Оператор имеет право в интересах абонента, в одностороннем порядке, изменять поставщика услуг внутризоновой, междугородной и международной связи, если данные изменения не повлекут увеличения стоимости затрат абонента), на представление сведений о себе для информационно-справочной службы Оператора, указывает конфиденциальные сведения, необходимые для начала получения услуг (login, пароль). Заявление, подаваемое на бумажном носителе, подписывается заявителем и подается Оператору в двух идентичных экземплярах, которые регистрируются Оператором путем проставления даты принятия заявления и уникального порядкового (входящего) номера, после чего один экземпляр заявления возвращается заявителю. Представление оригиналов и копий документов, подтверждающих право пользования Абонента помещением, в котором будут оказываться Услуги, производится заявителем представителю Исполнителя при подаче заявления на бумажном носителе, либо позднее – во время производства работ по Подключению услуг(и).

1.2. Представление оригиналов и копий документов, подтверждающих право пользования Абонента помещением, в котором будут оказываться Услуги, производится заявителем представителю Оператора при подаче заявления на бумажном носителе, либо позднее – во время производства работ по Подключению услуг(и).

1.3. После принятия заявления Оператором производится проверка технической возможности Подключения услуг(и) в срок, указанный в Оферте. В случае если Договор уже заключен и производится подключение ранее не представлявшейся Услуги, Оператор дополнительно осуществляет проверку состояния Лицевого счета абонента на наличие задолженности по другим услугам Оператора. При необходимости для Подключения услуг(и) Абоненту нужно пополнить Баланс лицевого счета до состояния, достаточного для оказания Услуг(и) в соответствии с Тарифным планом.

1.4. Оператор не позднее 1 месяца с момента принятия заявления сообщает заявителю о наличии либо отсутствии технической возможности оказания услуг(и) по телефону или путем отправки сообщения на электронный контактный адрес заявителя. При наличии технической возможности оказания Услуг(и) Оператор по телефону согласовывает с заявителем дату, время осуществления монтажных и наладочных работ и прочие условия Подключения услуг(и).

1.5. После осуществления всех необходимых работ по установке, настройке и проверке работоспособности оборудования заявитель подписывает Акт приемки выполненных работ по форме, установленной Оператором связи, после чего работы по Подключению услуг(и) считаются надлежащим образом выполненными Оператором.

1.6. В течение 7 (семи) суток с даты Подключения услуг(и), включая день подключения, каждая из подключенных Услуг предоставляется заявителю в тестовом режиме. Т.е. при подключении Услуг в разные даты (не одновременно) каждая из подключенных Услуг тестируется заявителем в течение первых 7 (семи) суток с даты Подключения услуги.

1.7. В период тестирования заявитель не имеет возможности изменить состав абонированных услуг, использовать добровольные блокировки, а также заказать дополнительные разовые и трафиковые услуги, к услугам других операторов, предоставляющих внутризоновое, междугородное и международное соединение), а также к услугам по передаче данных для целей передачи голосовой информации с использованием ресурсов СПД.

1.8. В процессе тестирования услуг заявитель оценивает качество их предоставления и может отказаться от дальнейшего предоставления Услуг (в том числе после наступления принудительной блокировки) посредством обращения в отдел продаж по телефону или прихода в отдел обслуживания абонентов. В случае отказа заявителя от услуг по результатам их тестирования, либо не заключения Договора вследствие неоплаты заявителем необходимых

платежей, заявитель обязан возвратить по Акту переданное ему Оператором оборудование, если оно не было приобретено заявителем в собственность. Оборудование подлежит возврату в отдел обслуживания абонентов силами заявителя или за его счет. В случае наступления удовлетворительных результатов тестирования подключенных услуг и осуществления Абонентом необходимых платежей до окончания тестового режима Абонент продолжает пользоваться предоставленным оборудованием на условиях заключенного Договора.

1.9. По факту начала коммерческого оказания Услуг с Лицевого счета Абонента списываются денежные средства в соответствии с Тарифными планами. При первичном подключении Оператор предоставляет скидку на абонентскую плату за первый месяц пользования услугами. В случае не поступления на Лицевой счет Абонента денежных средств не позднее дня следующего за днем подключения предоставления услуг(и), наступает принудительная блокировка Услуг, после чего Абонент либо пополняет Лицевой счет на определяемую Тарифными планами сумму, либо считается отказавшимся от предоставления Услуг и заключения Договора. Если Абонентом не оплачена в указанном порядке, вновь подключенная Услуга, Абонент обязуется оплатить услугу по подключению в соответствии с таблицей «Перечень затрат при подключении Услуг связи» Приложения №1.

1.10. В случае отказа Абонента от Услуг, подключенных до истечения 18 (Восемнадцати) календарных месяцев с даты подключения, либо в случае не использования услуг связи, по причинам, не зависящим от Оператора связи, на период, превышающий 3 (трех) месячный срок, Оператор связи имеет право расторгнуть договор в одностороннем порядке.

1.11. Абоненту по его письменному заявлению может быть оказана услуга временного Отключения услуг местной и (или) внутризоновой, междугородной, международной телефонной связи с оплатой данной услуги согласно тарифу. При этом при приостановлении по просьбе Абонента оказания ему услуг местной телефонной связи Абоненту одновременно приостанавливается оказание услуг внутризоновой телефонной связи, а также возможность доступа к услугам междугородной и международной телефонной связи.

1.12. Расторжение Договора возможно только на основании письменного заявления Абонента, поданного на бумажном носителе в Отдел сопровождения клиентов, находящегося по адресу: ул. Луначарского 2 стр.1. При расторжении Договора переданное в аренду Оборудование Исполнителя, демонтируется и возвращается Исполнителю Абонентом самостоятельно в соответствующей комплектации, в отдел сопровождения клиентов, находящийся по адресу: ул. Луначарского 2 стр.1. В случае отсутствия полного комплекта Оборудования Абонент вносит оплату на расчетный счет Исполнителя по ценам, указанным в Приложении №1, а также оплачивает арендные платежи, начисленные до момента возврата оборудования.

1.13. В случае, если услуга связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации посредством использования технологии пакетной передачи информации по протоколу SIP (SIP-телефония), оказывается Оператором Абоненту с использованием интернет-канала, организованного для Абонента третьим лицом, качество данной услуги (качество связи) зависит в том числе от технических характеристик такого канала. Для качественной телефонной связи пропускная способность (скорость) канала, включая сети всех участвующих в образовании канала операторов связи, должна быть не менее 100 кбит/с с обязательным наличием в локальных сетях режима QoS (VoIP) – режима приоритета голосовых пакетов по отношению к пакетам данных. Провайдеры, предоставляющие услугу Triple Play – передачу данных, видео и голоса, обеспечивают режим VoIP.

2. Правила оказания услуг местной телефонной связи

2.1. Оказание Услуги Оператором связи возможно при наличии Технической возможности. Проверка технической возможности оказания Услуг(и) осуществляется в срок, не превышающий 30 дней с момента принятия заявления. Оператор связи имеет право отказаться заключить договор при отсутствии Технической возможности.

2.2. На момент подключения Услуги Абонент обязан иметь находящееся в исправном состоянии оборудование, необходимое для пользования Услугой.

2.3. Оператор связи обеспечивает абоненту и (или) пользователю возможность пользования услугами телефонной связи 24 часа в сутки

3. Правила оказания услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации с использованием ресурсов СПД ООО «Телеком.ру»

3.1. Данная услуга предоставляется по заявлению Абонента. Услуга по передаче данных для целей передачи голосовой информации с использованием ресурсов СПД ООО «Телеком.ру» предоставляется Абонентам, заключившим на момент подачи заявления договор об оказании услуг местной телефонной связи. Услуга связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации оказывается Абонентом при наличии технической возможности.

3.2. Договор считается заключенным в части предоставления услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации по идентификационным кодам с момента совершения Абонентом конклюдентных действий: первого набора префикса доступа к шлюзу – 8* и совершение дальнейшего вызова по идентификационному коду направления посредством абонентского (оконечного) оборудования Абонента.

3.3. Обязательным условием для пользования услугой является использование тонового режима набора номера абонентским (оконечным) оборудованием. Перевод абонентского оборудования в тоновый режим осуществляется в соответствии с инструкцией к данному оборудованию, либо нажатием клавиши «*» после поднятия трубки аппарата.

3.4. При совершении вызова для соединения по идентификационным кодам направлений внутри Российской Федерации следует набрать:

- 8* - код города/код сотового оператора-номер телефона #.

При совершении вызова для соединения по идентификационным кодам направлений вне Российской Федерации следует набрать

- 8*10 – код страны - код города/код сотового оператора-номер телефона #.

Если Абонентом в конце комбинации, указанных выше, не будет выбрана #, то соединение также произойдет, но по истечении 50 секунд ожидания.

3.5. Оплата настоящей услуги осуществляется согласно действующим на момент совершения вызова тарифам.

3.6. При наличии у Абонента отрицательного баланса лицевого счета (задолженности) оказание Услуг телефонного соединения к шлюзу сети передачи данных может быть временно приостановлено, до устранения обстоятельств, послуживших основанием для приостановления оказания Услуг.

4. Порядок и сроки устранения неисправностей

4.1. Прерывания связи, возникшие в связи с проведением работ по восстановлению/поддержанию работоспособности и развитию сети, устраняются Оператором связи в течение 1 (одного) рабочего дня с момента регистрации отказа связи Оператором связи или начала проведения работ.

4.2. В случае возникновения крупной аварии (выход из строя волоконно-оптической линии связи, узлов агрегации, магистральных узлов) прерывания связи устраняются в течение 3 (трех) рабочих дней с момента регистрации аварии Оператором связи.

4.3. При отказе связи по вине Оператора связи, выезд специалиста производится за счет Оператора связи.

В случае если отказ связи произошел по вине Абонента по причине:

- обрыва кабеля внутри помещения Абонента;
- выхода из строя стандартной модульной розетки или установленного Оборудования (коммутатора, сетевой карты, устройства радиодоступа ит.п.);
- обрыва/выхода из строя патч-корда;
- изменения сетевых параметров компьютера Абонента, повлекших за собой прекращение доступа к Услуге;
- нестабильной работы/ неработоспособности программного обеспечения (операционной системы) на компьютере Абонента;
- повреждение Оборудования, установленного Оператором связи у Абонента, выезд специалиста оплачивается согласно Приложению № 2 к Регламенту (Перечень услуг и тарифы).

4.4. планово-профилактические работы с перерывом связи проводятся не более 6 (шести) раз в год с перерывом связи не более 4 (четырёх) часов каждый. Проведение планово-профилактических работ с перерывом связи не считается Прерыванием предоставления Услуги.

Перечень затрат при подключении Услуг связи

№	Виды услуг	Физические лица, использующие услуги связи для личных, семейных и домашних нужд, руб. Без НДС
1.	Оплата работы специалиста по подключению услуг связи	660,00
2.	Материалы (кабель, коннекторы, стяжки и т.д.)	1320,00
3.	Затраты Компании на организацию подключения	560,00
	Итого:	2540,00

ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ И ТАРИФЫ

Предоставление доступа к местной телефонной связи
EVO - телефон

№	Виды услуг	Физические лица, использующие услуги связи для личных, семейных и домашних нужд, руб. с учетом НДС
1.	Установка телефона	0
2.	Предоставление доступа к телефонной сети при одновременном подключении к Интернет в нетелефонизированном помещении (тарифный план «EVO телефон+интернет»)	0
3.	Переключение с другого оператора <i>Примечание: необходимым условием заключения договора является наличие технической возможности на предоставление данной услуги, а также договора на оказание услуг телефонной связи с другим оператором/документа, подтверждающего расторжение договора с другим оператором.</i>	0

Примечание:

- предоставление доступа по указанным тарифам к телефонной сети по проводной линии при кабельном вводе до 40м или при воздушном вводе до 50м. Сверх указанных нормативов взимается плата за сверхпостроечные работы (согласно смете).

- услуги предоставляются при наличии технической возможности и необходимого оборудования.

Плата за услуги, указанные в п.п. 1-3 для физических лиц входит в стоимость пользования услугой EVO-Телефон.

Основные услуги-Телефония

№	Виды услуг	Ульяновск Физические лица, использующие услуги связи для личных, семейных и домашних нужд, руб. с учетом НДС
1.	Тарифный план «повременный»:	
	Плата за предоставление городского телефонного номера в постоянное пользование абоненту	115,00
	Плата за предоставление местного исходящего телефонного соединения за каждую минуту с выходом в ТФС ОП	0,43
	Внутрисетевые соединения (в том числе и при географически распределенной структуре бизнеса) в пределах технологической сети связи ООО «Телеком.ру» за каждую минуту исходящего соединения без выхода в ТФС ОП	0
2.	Тарифный план «безлимитный»:	
	Плата за предоставление неограниченного объема местных исходящих телефонных соединений в т.ч. с выходом в ТФС ОП <i>Примечание: В стоимость тарифного плана входит плата за предоставление городского телефонного номера в постоянное пользование абоненту в размере 115 руб, в т.ч. НДС 18% для физических лиц.</i>	375,00
3.	Тарифный план «пакетный»:	
	Плата за предоставление местного исходящего телефонного соединения в т.ч. с выходом в ТФС ОП с лимитом пакета 300 мин. <i>Примечание: В стоимость тарифного плана входит плата за предоставление городского телефонного номера в постоянное пользование абоненту в размере 115 руб, в т.ч. НДС 18% для физических лиц.</i>	255,00
	Плата за каждую минуту местного исходящего телефонного соединения сверх лимита пакета 300 мин. с выходом в ТФС ОП	0,35
	Плата за каждую минуту местного исходящего телефонного соединения сверх лимита пакета 300 мин. в пределах технологической сети связи ООО «Телеком.ру» (в том числе и при географически распределенной структуре бизнеса) без выхода в ТФС ОП	0

	<p>Примечание: При подключении Абоненту необходимо внести на счет авансовый платеж в размере ежемесячной фиксированной стоимости услуг, заказанных Абонентом; Абоненту также рекомендуется внести предварительный платеж для получения Услуг, тарифицируемых повременно. При временном отключении Абонента (по его заявлению) от услуги EVO-телефон, Абонент выплачивает за бронирование телефонного номера ежемесячно 115 рублей (с НДС) - физическое лицо. Срок временного отключения не должен превышать 6 месяцев. Включение услуги происходит автоматически, согласно дате, указанной Абонентом в заявлении. Абонентская плата за текущий месяц списывается с лицевого счета абонента 1 числа текущего месяца в размере ежемесячной фиксированной стоимости заказанных Абонентом услуг, согласно действующего тарифного плана Абонента, либо, в случае первичного подключения абонента к услуге EVO-телефон - при первоначальном поступлении денежных средств на лицевой счет абонента в размере фиксированной стоимости услуг, пропорционально оставшемуся неполному расчетному периоду с учетом предоставления периода тестирования услуг; Плата за услуги, тарифицируемые повременно и разовые услуги списывается в момент оказания данных услуг при условии наличия необходимой суммы денежных средств на лицевом счете Абонента; Переход с одного тарифного плана на другой возможен с 1 числа месяца, следующего за месяцем подачи заявления о переходе на другой тарифный план.</p>	
4.	Переоформление договора, связанное с изменением реквизитов владельца или его фамилии, а также переоформление договора на другое лицо	50,00
5.	Смена тарифного плана	0
6.	Вызов электромонтера для диагностики причин неисправностей (без устранения причин)	250,00
7.	Вызов электромонтера для диагностики причин неисправностей, их устранением, а также с проведением дополнительных работ**	250,00
8.	Выдача письменной справки по запросу абонента в рамках договора об оказании услуг	5,00
9.	Замена телефонного номера по просьбе абонента	300,00
10.	Временное отключение телефона по просьбе абонента на срок от 1 до 6 месяцев (с единовременной оплатой за предоставление городского телефонного номера в постоянное пользование абоненту с учетом количества месяцев, на которое производится временное отключение телефона), за месяц	115,00
11.	Временное отключение телефона по просьбе абонента на срок от 1 до 6 месяцев (с единовременной оплатой за предоставление городского телефонного номера в постоянное пользование абоненту с учетом количества месяцев, на которое производится временное отключение телефона), за месяц	10,00
12.	Отключение выхода на внутризоновую, междугородную и международную связь по просьбе абонента (при заключении договора услуга включена в стоимость установки телефона).	100,00

13.	Включение выхода на внутрizonовую, междугородную и международную связь по просьбе абонента	100,00
14.	Исключение абонента из базы данных справочной службы (при заключении договора услуга включена в стоимость установки телефона)	50,00

15.	Включение в справочную службу дополнительного абонента с разрешения владельца телефона*** <i>Примечание: Плата за указанную услугу не взимается при ее оказании в связи с заключением договора на оказание услуг местной телефонной связи на условиях согласия абонента на включение данных о нем в информационносправочную службу</i>	50,00
-----	---	-------

Примечание:

При наличии технической возможности

** Помимо данного тарифа, могут потребоваться дополнительные работы и материалы, стоимость которых отражена в отдельном прейскуранте «Расценки на дополнительные работы».

*** За каждый абонентский номер

Дополнительные услуги по телефонии.

№	Виды услуг	Ульяновск
		Физические лица, использующие услуги связи для личных, семейных и домашних нужд, руб.
		с учетом НДС
1.	Междугородный или международный вызов по паролю, за месяц	18
2.	Сокращенный набор, за месяц	5
3.	Вызов на ожидании, за месяц	8
4.	«Горячая линия», за месяц	5
5.	Будильник (Побудка), за месяц	2
6.	Переадресация звонка, за месяц	18
7.	Голосовая конференц - связь, за месяц	5
8.	Автоматическое определение номера, за месяц	20
9.	Переключение входящего вызова, за месяц	5
10.	Обратный вызов, за месяц	0
11.	Запрет входящих вызовов (не беспокоить) до отмены, до определенного времени, за месяц	0
12.	Запрет исходящих вызовов, за месяц	0
13.	Детализация счета, расшифровка звонков:	

13.1.	Детализация счета за 1 месяц (за каждый телефонный номер)	26
13.2.	Расшифровка входящих или исходящих звонков за выбранный период (за лист формата А4) <i>Примечание: Максимальная стоимость расшифровки за весь объем представленной информации составляет 26 руб. с НДС для физических лиц.</i>	5
13.3.	Расшифровка входящих и исходящих звонков за выбранный период (за лист формата А4) <i>Примечание: Максимальная стоимость расшифровки за весь объем представленной информации составляет 26 руб. с НДС для физических.</i>	10
14.	Бронирование городского телефонного номера, оплата в месяц	115,00
15.	Очередная переадресация входящего звонка (многоканальный телефон):	
	Установочная плата	0
	Ежемесячная абонентская плата за каждую линию, участвующую в переадресации	согласно выбранного тарифного плана
16.	Доставка счета по оплате за услуги связи с письменным уведомлением по заявлению абонента	30
17.	Временное предоставление доступа к местной связи (аренда телефона на срок от 1 до 6 месяцев)	
	Стоимость активации услуги	70
	Абонентская плата (ежемесячно)	согласно выбранного тарифного плана

Стоимость телефонных соединений в населенные пункты Ульяновской области и на федеральные номера операторов сотовой связи*

№	Виды услуг	Ульяновск
		Физические лица, использующие услуги связи для личных, семейных и домашних нужд, руб.
		с учетом НДС
1.	Плата за 1 минуту телефонного соединения (разговора) между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи, и пользовательским (оконечным) оборудованием, размещенным в пределах Ульяновской области, в т.ч. оборудованием, подключенным к подвижной радиотелефонной связи:	

	в пределах территории того муниципального образования, города, в котором установлено пользовательское оборудование вызывающего абонента (номера операторов сотовой связи)	1,50
	за пределами территории до 100 км	2
	за пределами территории от 101 до 600 км	3,60

Примечание:

** Согласно тарифам присоединяющего оператора связи*

Дополнительные работы для Абонентов – физических лиц

№	Наименование	Цена, руб. с НДС
1.	Вызов специалиста на дом*	250,00
2.	Прокладка кабеля (УТР) в одном помещении (квартира, дом), открытым способом, за 1 метр	20,00
3.	Прокладка кабеля (УТР) в одном помещении (квартира, дом), закрытым способом, за 1 метр	30,00
4.	Восстановление кабеля УТР**	250,00***
5.	Установка коннектора RJ-45, за 1 шт.	50,00
6.	Установка однопорной розетки RJ, за 1 шт.**	100,00
7.	Сверление отверстия (в стене, двери и т.д.), за 1 отверстие	100,00

Примечание:

*В указанную стоимость также входит сверление одного входного отверстия, обжим кабеля с двух сторон.

** В указанную цену не входит стоимость материалов.

*** В указанную стоимость также входит вызов специалиста на дом.