



## РЕГЛАМЕНТ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ ООО «УГМК-ТЕЛЕКОМ»

### 1. Определения:

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

- 1.1. Интернет (или Глобальный Интернет) – международное объединение независимых сетей связи общего пользования с коммутацией пакетов, взаимодействующих через систему открытых протоколов и процедур на базе протоколов семейства TCP/IP, и являющееся совокупностью Промежуточных и Конечных систем.
- 1.2. Промежуточная система – система, осуществляющая выбор пути передачи пакетов и передачу их по выбранному пути к следующей промежуточной или конечной системе.
- 1.3. Конечная система – специализированное или универсальное вычислительное устройство, подключенное к Интернет и способное выполнять функции начальной или конечной точки передачи данных.
- 1.4. Оператор – поставщик услуги доступа в Интернет, владелец лицензий на оказание услуг передачи данных и телематических услуг связи.
- 1.5. Абонент – пользователь услуг связи, с которым заключен договор об оказании услуг связи;
- 1.6. Сеть Оператора – комплекс инженерных сооружений, включая Каналы Передачи Данных и сетевое оборудование, находящийся в собственности Оператора или арендуемый Оператором, служащий для предоставления услуг связи.
- 1.7. Протокол Сети Интернет – совокупность правил, по которым происходит обмен информацией в Сети Интернет.
- 1.8. Сетевые Реквизиты (Реквизиты доступа к информации через сеть) – конфиденциальная информация, состоящая из необходимого набора параметров (например, имя учётной записи и пароль), которые указываются при настройке сетевого оборудования или программного обеспечения передаются по Сети Оператора от сетевого оборудования Клиента к сетевому оборудованию Оператора, служащих для однозначной идентификации оборудования Клиента при получении Клиентом Услуги Оператора.
- 1.9. Сетевые ресурсы – технологические ресурсы Промежуточных систем Интернет сетей (каналы связи, маршрутизаторы), обеспечивающие функционирование Промежуточных систем — передачу IP трафика. Недостаток или нарушение работоспособности сетевых ресурсов Промежуточных систем может приводить, например, к потерям пакетов в таких системах.
- 1.10. Информационный ресурс – Конечная система, обеспечивающая хранение и представление информации.
- 1.11. Ресурс сети Интернет (или Ресурс) – услуги, предоставляемые участниками Сети Интернет, посредством Протокола Сети Интернет.
- 1.12. Адрес Сети Интернет (IP адрес) – уникальный код (номер), приписываемый персональному компьютеру, серверу, иному оборудованию или сети для однозначной их идентификации в Сети Интернет
- 1.13. 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.  
Служебный Трафик – трафик, обусловленный технологическим взаимодействием технических и программных средств Абонента с оборудованием сети Интернет.  
Внутрисегментный трафик – трафик полученный (входящий) или переданный (исходящий) на ресурсы внутри одного сегмента сети Интернет Оператора.  
Межсегментный трафик – трафик полученный с (входящий) или переданный на (исходящий) ресурсы в разных сегментах сети Интернет Оператора.  
Обменный трафик – трафик, полученный с (входящий) или переданный на (исходящий) ресурсов сетей операторов, участвующих в соглашении о платном обмене трафиком в г. Екатеринбурге.  
Перечень IP сетей, трафик от которых считается обменным, опубликован на сайте Оператора.  
Внешний трафик – трафик, полученный с (входящий), или переданный на (исходящий) ресурсов, не входящих в сети Оператора или сети иных операторов, участвующих в соглашении о платном обмене внутригородского трафика.  
Общий трафик – сумма внешнего, обменного, межсегментного и внутрисегментного трафика.
- 1.14. Тарифный план – совокупность ценовых условий, при которых Оператор предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами связи.

1.15. 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.

1.16. Сервер Статистики – является частью Расчетно-информационной Системы. Сервер статистики обрабатывает статистическую информацию, полученную с сетевого оборудования Оператора, и предоставляет Клиенту и Оператору информацию о количественном потреблении Клиентом Услуги Оператора.

1.17. Линия Связи – техническое устройство и физическая среда, обеспечивающие передачу данных.

1.18. Канал Передачи Данных – часть Сети Оператора, состоящая из технических средств передачи и приема данных, включающая волоконно-оптическую или проводную Линии Связи, а также совокупность правил, по которым осуществляется прием и передача данных.

1.19. Порог Отключения – (в зависимости от тарифа) минимально допустимый остаток денежных средств на Лицевом Счете Клиента. При достижении Порога Отключения Оператор временно приостанавливает оказание Услуг Оператора.

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

1.21. АТС (автоматическая телефонная станция) – специализированное оборудование, включающее в себя средства управления и сигнализации, служащее для организации Телефонной Связи автоматическим способом.

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

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

1.24. Внутрizonовая Телефонная Связь – телефонное соединение между пользователями, находящимися в разных административных районах одного субъекта Российской Федерации (кроме районов в составе города).

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

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

1.27. Код выбора оператора сети телефонной связи – цифра или комбинация цифр, набираемых абонентом услугами телефонной связи для выбора оператора сети междугородной и международной телефонной связи.

1.28. Телефонный Трафик Клиента – количество минут телефонных разговоров, инициированных Клиентом посредством Цифровых Соединительных Линий или Аналоговых Абонентских Линий.

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

2.1. Порядок организации предоставления Услуги Оператора (далее – «Инсталляции Услуги»).

2.1.1. Абонент направляет Оператору устное заявление о заключении договора об оказании ему конкретных услуг связи по телефону 8-800-7000-400, либо заполняет форму Заявления оказания услуг связи на сайте: [www.ugmk-telecom.ru](http://www.ugmk-telecom.ru) или в офисе Оператора.

2.1.2. Заявление регистрируется Оператором в день поступления. Оператор выясняет в установленные сроки (не более 14 дней) наличие технической возможности Инсталляции Услуги.

2.1.3. При наличии технической возможности с Абонентом заключается, подготовленный уполномоченным представителем Оператора, 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, содержащем конкретный перечень оказываемых Абоненту услуг связи или Приложениях к указанному Договору.

2.1.6. Условия и сроки Инсталляции 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 (десять) 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 Акта выполненных работ (в случае необходимости выполнения работ по подключению), при условии оплаты обязательных единоразовых платежей за выполненные работы и/или в случае необходимости — наличия положительного баланса лицевого счета Абонента (условия и порядок оплаты Услуг изложены в разделе 5 настоящего Регламента).

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: [www.ugmk-telecom.ru](http://www.ugmk-telecom.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.

### 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 (четыре) 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 несанкционированно изменяет закрепленные за ним Сетевые Реквизиты или производит действия, приносящие вред другим пользователям;
- 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 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 службу технической поддержки контактного центра Оператора по телефону.

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

3.3.3. Специалист контактного центра заносит в Журнал Учета Неисправностей (далее – «Журнал») следующие данные: ФИО человека, обратившегося от имени Абонента или название предприятия и адрес получения услуги, контактную информацию, краткое описание проблемы.

3.3.4. Оператор 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. В случае если перерыв оказания услуг превышает 72 (семьдесят два) часа, Оператор производит перерасчет стоимости услуг в следующем расчетном периоде.

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 контактного центра Оператора заносит соответствующую запись в Журнал и уведомляет Абонента об устранении неисправности по телефону и/или сообщением на Информационный Почтовый Ящик.

#### 4. Порядок оказания услуг

##### 4.1. Услуги телефонной связи

###### 4.1.1. Общие положения:

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

###### 4.1.2. Особые условия предоставления услуг телефонной связи:

4.1.2.1. Для предоставления услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи (далее – «Услуг Телефонной Связи») Оператор, в соответствии с данными Договора об оказании услуг связи, организует цифровую, либо аналоговую Абонентскую или Соединительную Линию Связи для подключения оборудования Абонента. Количество и тип предоставленных Абоненту линий, указывается в Договоре/ Приложениях к Договору.

4.1.2.2. Оператор может выделять в пользование Абоненту местные номера телефонной сети Оператора и (или) общего пользования из плана нумерации телефонной сети с кодом географической зоны нумерации АВС=343xx, 38557, 49245 (далее – «Телефонные Номера»). Выделенные телефонные номера указываются в Договоре/Приложениях к Договору.

4.1.2.3. 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.

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

4.1.2.5. Подключение абонентских устройств к Телефонной Сети производится только при наличии сертификата соответствия Системы обязательной сертификации «Связь» на пользовательское устройство.

4.1.3. Условия предоставления услуг телефонной связи, не указанные в настоящем Регламенте, регламентируются лицензиями Оператора на оказание услуг телефонной связи, а также Правилами оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной связи, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18 мая 2005 г. № 310.

###### 4.1.4. Виды предоставляемых Оператором услуг Телефонной Связи:

4.1.4.1. Предоставление автоматического местного соединения с абонентами Оператора и (или) телефонной сети общего пользования.

4.1.4.2. Предоставление услуг внутризоновой телефонной связи.

4.1.4.3. Предоставление возможности выхода на междугородные и международные соединения автоматическим способом.

##### 4.2. Телематические услуги связи

4.2.1. Общие положения. Для оказания телематических услуг связи Оператор использует собственное специализированное компьютерное оборудование с установленным и настроенным на нем программным обеспечением (далее – «Серверы Телематических Служб»). Серверы Телематических Служб подключены к Сети Оператора при помощи Каналов Передачи Данных.

###### 4.2.2. Особые условия предоставления телематических услуг связи:

4.2.2.1. 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.

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

4.2.2.3. Оператор гарантирует соответствие качественных показателей телематических услуг связи только внутри Сети Оператора.

###### 4.2.3. Виды телематических услуг связи, их описание.

4.2.3.1. Поддержка электронного почтового ящика. Услуга предоставляется Оператором круглосуточно и позволяет Абоненту обмениваться сообщениями или документами без применения бумажных носителей информации. Оператор организует для Абонента адрес электронной почты и отводит объем памяти 100 (сто) Мегабайт (если иное не определено

в Приложении к Договору) на Сервере Телематических Служб для хранения сообщений, адресуемых Абоненту. 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.

4.2.3.2. Поддержка почтового relay по протоколу SMTP. Оператор организует и обеспечивает круглосуточный прием электронных почтовых сообщений, адресованных Абоненту, и автоматически пересылает их на сервер Абонента, в случае его доступности. При недоступности сервера Абонента (например, по причине аварии) электронные почтовые сообщения сохраняются на Сервере Телематических Служб Оператора в течение 7 (семи) дней. Размер одного сообщения не должен превышать 10 (десяти) мегабайт.

4.2.3.3. Поддержка зоны DNS. Оператор организует и обеспечивает на Серверах Телематических Служб круглосуточную поддержку Доменного Имени, принадлежащего Абоненту. Оператор различает поддержку первичной зоны для Доменного Имени и вторичной зоны для Доменного имени. Услуга поддержки первичной зоны для Доменного Имени оказывается полностью на Серверах Телематических Служб Оператора. Для поддержки вторичной зоны для Доменного Имени требуется выполнение дополнительных специальных технических требований, определяемых Оператором.

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

4.3.1. Общие положения:

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 учетом технической возможности Оператора.

4.3.2. Особые условия предоставления услуг передачи данных:

4.3.2.1. Оператор обеспечивает круглосуточное предоставление услуги по передаче данных 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.

4.3.2.2. Если иное не определено в Договоре об оказании услуг связи/Приложениях к Договору, то для тарификации стоимости Трафика берется объем Входящего Трафика Абонента, округленный до полного Мегабайта в большую сторону.

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

4.3.2.4. Оператор предоставляет Абоненту возможность получения при помощи стандартных средств статистических отчетов потребления Трафика в соответствующем разделе личного кабинета на сайте [www.ugmk-telecom.ru](http://www.ugmk-telecom.ru)

4.3.2.5. 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 кабельного телевизионного вещания

4.4.1 Общие положения

Для оказания услуг по кабельному телевизионному вещанию Оператор подключает оборудование Абонента к Сети Оператора, в порядке, указанном в Договоре об оказании услуг связи/ Приложениях к Договору. Услуга по кабельному телевизионному вещанию организуется путем предоставления абоненту доступа к сети связи телевизионного вещания оператора связи. Абоненту предоставляется в постоянное пользование абонентская линия и доставляется сигнал телепрограммы до пользовательского оконечного оборудования.

4.4.2. Особые условия предоставления услуг по кабельному телевизионному вещанию:

4.4.2.1. Оператор обеспечивает круглосуточное предоставление услуги по кабельному телевизионному вещанию 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.

- 4.4.2.2. Оператор производит тарификацию оказываемых Абоненту услуг, в соответствии с характеристиками и условиями, указанными в тарифах, выбранных Абонентом.
- 4.4.2.3. Оператор гарантирует соответствие качественных показателей услуг по кабельному телевизионному вещанию только внутри Сети Оператора.
- 4.4.2.4. Оператор предоставляет Абоненту возможность получения при помощи стандартных средств статистических отчетов по оказанию услуг в соответствующем разделе личного кабинета на сайте [www.ugmk-telecom.ru](http://www.ugmk-telecom.ru)
- 4.4.2.5. Условия предоставления услуг по кабельному телевизионному вещанию, не указанные в настоящем Регламенте, регламентируются Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещанию (утв. постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2006 г. № 785).

## 5. Порядок расчетов

5.1. Стоимость услуг, предоставляемых Оператором, исчисляется на основании действующего Перечня предоставляемых услуг и тарифов и выбранных Абонентом тарифов. Цены на услугу указываются в рублях. Перечень размещается на сайте Оператора <http://www.ugmk-telecom.ru>. Также в Перечне могут быть указаны условия, определяющие предоставление конкретной услуги. Расчеты с абонентом и (или) пользователем на территории Российской Федерации осуществляются в российских рублях.

5.2. Порядок оплаты услуг связи:

5.2.1. Услуги телефонной связи:

5.2.1.1. Оплата услуг местной телефонной связи может осуществляться по абонентской или повременной системе оплаты.

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

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

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

5.2.1.4. Основанием для выставления счета Абоненту за предоставленные местные (при повременном учете), внутризоновые телефонные соединения являются данные, полученные с помощью оборудования, используемого для учета объема оказанных услуг телефонной связи.

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

Оператор обязан вернуть неиспользованный остаток денежных средств.

5.2.1.6. Расчетный период по услугам телефонной связи составляет 1 (один) месяц.

Срок оплаты услуг телефонной связи составляет 20 (двадцать) дней с даты выставления счета.

Оператор обязуется обеспечить доставку Абоненту счета на оплату услуг телефонной связи в течение 10 (десяти) дней с даты выставления этого счета.

5.2.1.7. По обращению Абонента Оператор обязуется произвести детализацию счета, заключающуюся в предоставлении дополнительной информации об оказанных услугах телефонной связи.

5.2.2. Услуги по передаче данных:

5.2.2.1. Оплата услуг связи по передаче данных осуществляется по абонентской системе оплаты. 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.

5.2.2.2. Единица тарификации соединения по сети передачи данных (сеанса связи) для передачи неголосовой информации - 1 (один) Мбайт составляет: 1 (один) Мбайт.

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

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

5.2.2.4. 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.

5.2.2.5. При оплате услуг связи по передаче данных посредством авансового платежа Абонент вносит определенную сумму на свой лицевой счет, с которого Оператор снимает платежи за оказанные Абоненту услуги связи по передаче данных.

При оплате услуг связи по передаче данных посредством отложенного платежа оплата осуществляется по окончании расчетного периода.

5.2.2.6. Расчетный период, за который выставляется счет за оказание услуг связи по передаче данных составляет 1 (один) месяц.

Срок оплаты услуг связи по передаче данных (кроме абонентской платы) составляет 20 (двадцать) дней с даты выставления счета.

5.2.2.7. Оператор обязуется обеспечить доставку Абоненту счета для оплаты оказанных услуг связи по передаче данных в течение 10 (десяти) дней с даты выставления этого счета.

5.2.2.8. По обращению Абонента Оператор обязуется произвести детализацию счета, заключающуюся в предоставлении дополнительной информации об оказанных услугах связи по передаче данных.

5.2.3. Телематические услуги связи:

5.2.3.1. 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 оказываемых услуг и тарифов по каждому тарифу отдельно.

Плата за предоставление оператором связи доступа к сети передачи данных взимается однократно.

5.2.3.2. 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.

5.2.3.3. Абонент имеет право обратиться к Оператору с требованием возврата средств, внесенных ими в качестве авансового платежа.

Оператор обязан вернуть Абоненту неиспользованный остаток средств.

5.2.3.4. Счет, выставляемый Абоненту за оказанные телематические услуги связи, является расчетным документом, в котором отражаются данные о денежных обязательствах Абонента. Оператор обязан обеспечить доставку Абоненту счета для оплаты оказанных телематических услуг связи в течение 10 (десяти) дней с даты выставления этого счета.

5.2.3.5. Расчетный период, за который выставляется счет за оказание телематических услуг связи, составляет 1 (один) месяц.

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

5.4. Абонент имеет право перейти на другой тариф, используя функцию в личном кабинете на сайте [www.ugmk-telecom.ru](http://www.ugmk-telecom.ru). Смена тарифного плана в сторону увеличения стоимости услуг производится на следующий день, при смене тарифного плана в сторону уменьшения стоимости услуг только с 1-го числа месяца, следующего за месяцем, в котором было подано заявление.

5.5. За минимальный расчетный период, по истечении которого производится расчет за предоставленные услуги, принимается календарный месяц.

5.6. Списание абонентской платы может производиться ежедневно равными долями в течение расчетного периода.

5.7. Услуги Оператора могут предоставляться в кредит.

5.8. Установление и изменение размера предоставляемого кредита происходит на основании письменного заявления Абонента. Для изменения размера кредита требуется согласие Оператора.

5.9. При превышении размера задолженности Абонента на лицевом счете сверх установленного кредита, Оператор имеет право приостановить частично или полностью действие услуг связи. Начало предоставления услуг возможно только после погашения всей задолженности, включая платежи текущего месяца.



- 5.10. При приостановлении действия услуг на основании пункта 5.9 обязательства Оператора о проведении перерасчета абонентской платы за все время непредставления услуг связи Абоненту по причине несвоевременно внесенных им платежей не возникает.
- 5.11. Весь учет потребляемых услуг и контроль за своевременностью платежей ведется автоматизировано с помощью расчетно-информационной системы Оператора. Оператор несет ответственность за информацию, представленную в лицевом счете Абонента. Ежедневно и ежемесячно Абоненту автоматизировано формируется итоговая информация об объеме предоставленных услуг за прошедший день или месяц (статистическая сводка), а юридическим лицам по запросу ежемесячно предоставляется Акт оказанных услуг. Статистическая сводка готовится техническими средствами Оператора на основании собранных статистических данных и служит основанием для дальнейших финансовых расчетов. Если Абонент в течение 7 (семи) суток с момента поступления в его адрес указанной информации не предъявил в письменной форме свои возражения Оператору, то услуги за прошедший месяц считаются надлежаще оказанными и принятыми Абонентом в объеме, указанном в статистической сводке.
- 5.12. Абоненту предоставляется возможность ознакомления с текущим состоянием лицевого счета, в котором фиксируются объемы использованных услуг в натуральном выражении и остаток денежных средств на лицевом счете. Показатели лицевого счета являются основанием для определения и проведения финансовых взаиморасчетов между Оператором и Абонентом.
- 5.13. По требованию Абонента, Оператор предоставляет детализацию трафика по расценкам, согласно действующему Перечню предоставляемых услуг и тарифов. Детализация трафика может быть предоставлена за месяц (учетный период) в течение 10 календарных дней, после окончания учетного периода.
- 5.14. Перерасчет абонентской платы за прошедший месяц производится в начале следующего расчетного периода, если Услуги связи не предоставлялись по вине Оператора на срок свыше 3 (трех) рабочих дней, за все дни отсутствия связи, следующими за днем подачи Абонентом заявки на ремонт. Для этого Абонент должен написать заявление или электронное письмо о перерасчете, после возобновления предоставления Услуг связи.
- 5.15. Перерасчет производится после окончания месяца, в котором он требуется. Основанием для перерасчета является личное заявление и соответствующе оформленная заявка на ремонт в контактный центр Оператора.
- 5.16. Перерасчет абонентской платы и возврат неиспользованного трафика 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.
- 5.17. Перерасчет производится только в том случае, если услуги Оператора были своевременно оплачены Абонентом, но не были получены по вине Оператора.
- 5.18. Объем предоплаченного трафика по тарифным планам доступа в Интернет, в случае предоставления возможности его получения, возврату не подлежит.
- 5.19. 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. Возобновление предоставления услуг влечет необходимость новой оплаты за подключение.
- 5.20. Если Абонент не оплатил задолженность согласно пункта 5.9 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. Возобновление предоставления услуг влечет необходимость новой оплаты за подключение.

## 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: [www.ugmk-telecom.ru](http://www.ugmk-telecom.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 в рабочее время.
- 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 веб-сайте Оператора [www.ugmk-telecom.ru](http://www.ugmk-telecom.ru) или посредством электронной почты.
- 6.1.6. Оператор не несет ответственности за качество оборудования Абонента и его элементов.
- 6.1.7. Предоставлять доступ к конфиденциальной информации, касающейся Абонента, только уполномоченным представителям государственных органов, осуществляющих оперативно-розыскную деятельность в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации (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 временном прекращении использования предоставляемых Услуг (от 1 (одного) дня до 6 (шести) месяцев), для проведения Оператором процедуры временного блокирования доступа к предоставляемым Услугам, с «замораживанием» средств на лицевом счете Абонента, а также резервирования за Абонентом 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 60 (шестидесяти) календарных дней обо всех изменениях своих банковских реквизитов, адреса, контактных номеров телефонов и факсов или паспортных данных. В случае неизвещения/ 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).
- 6.2.13. Предоставить по требованию Оператора дистрибутив операционной системы, установленной на ЭВМ Абонента, для корректной установки сетевых компонентов, необходимых для работы в сети Интернет.

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 актах 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 окончательное 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 10 (десяти)-дневный 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 непредоставлением 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. Абонент обязан немедленно изменить пароль 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. Оператор вправе произвести смену сетевых реквизитов в одностороннем порядке, предупредив об этом Абонента по электронной почте за 15 (пятнадцать) дней. IP адрес является

собственностью Оператора. 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, служба техподдержки – 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/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.

8.2. Действие Договора может быть прекращено в следующих случаях:

- по соглашению сторон;
- по инициативе Абонента, после оплаты оказанных ему услуг в полном объеме;
- по инициативе Оператора, в следующих случаях:
  - неисполнение (или ненадлежащее исполнение) Абонентом своих обязательств, предусмотренных настоящим Регламентом, Договором об оказании услуг связи;
  - неоднократного нарушения Абонентом общепринятых правил пользования услугами связи или норм Регламента, Договора;
  - прекращения Абонентом пользования услугами Оператора на срок более чем 6 (шесть) месяцев, без письменного уведомления Оператора;
  - 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;
  - ввиду отсутствия технической возможности;
  - 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 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 не является Приложением к Договору об оказании услуг связи.

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

## 10. Подразделения и службы Оператора

10.1. Контактный центр – специализированная служба Оператора, решающая следующие задачи по взаимодействию с Абонентом: доведение до Абонента сведений, связанных с предоставлением услуг по Договору; принятие, обработка и рассмотрение заявок Абонента. Кроме того, отслеживающая непрерывную работу сооружений связи в Сети Оператора; регистрирующая обращения Абонента, связанные с перерывами обслуживания и ухудшением качества; организующая устранение неисправности в работе Сети Оператора и отвечающая на вопросы технического характера, связанные с Услугами Оператора.

Время работы контактного центра – круглосуточно

Контактная информация: телефоны 8-800-7000-400