

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В РЕГЛАМЕНТЕ:

Оператор - ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ», оказывающее услуги связи на основании соответствующих лицензий, выданных уполномоченным органом исполнительной власти, от собственного имени, или иное юридическое лицо, оказывающее услуги связи на основании соответствующих лицензий и договоров об оказании услуг связи, которые заключены от его имени ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ» на основании агентского договора.

Пользователь (абонент) - любое лицо (юридическое лицо, физическое лицо или индивидуальный предприниматель), заказывающее и (или) использующее Услуги связи на основании заключенного Договора об оказании услуг связи.

Услуги связи – услуги местной, внутризонавой, междугородной и международной телефонной связи и иные услуги, технологически неразрывно связанные с ними (дополнительные услуги), телематические услуги связи и иные услуги, технологически неразрывно связанные с ними (дополнительные услуги), услуги связи по предоставлению каналов связи и иные услуги, технологически неразрывно связанные с ними (дополнительные услуги), услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, и иные услуги, технологически неразрывно связанные с ними (дополнительные услуги).

Договор об оказании услуг связи (также по тексту – **Договор**) - соглашение (со всеми бланками заказов, приложениями, дополнениями и изменениями), заключенное между Пользователем и Оператором и /или третьим лицом в лице Оператора, об установлении, изменении и прекращении гражданских прав и обязанностей, по форме, утвержденной Оператором, и направленное на получение и оказание Услуг связи и иных услуг, установленных данным соглашением.

Оконечное (пользовательское) Оборудование (далее по тексту – **«Оборудование Пользователя»**) – технические средства для передачи и (или) приема сигналов электросвязи по линиям связи, подключенные к абонентским линиям, или предназначенные для таких целей, принадлежащие Оператору на праве собственности (или ином вещном праве) и выделенные Оператором Пользователю во временное владение и пользование на основании Договора с целью потребления/получения Услуг связи.

Абонентская линия - линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) Оборудование с окончательным элементом сети связи Оператора с целью оказания услуг телефонной связи, телематических услуг связи и/или услуг связи по передаче данных;

Узел Предоставления Услуг Связи (УПУС)- сооружение связи, представляющее собой совокупность станционных и линейно-кабельных сооружений, являющихся собственностью ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ» или арендованных у третьих лиц, предназначенное для оказания услуг связи клиентам/пользователям.

Оконечный элемент сети Оператора (далее по тексту **«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) в рамках Договора.

Оборудование - означает совместно Оборудование Оператора и Оборудование Пользователя.

1.2. Настоящий Регламент регулирует права и обязанности Оператора и Пользователей, возникающие по отношению к Оборудованию на основании заключенных Договоров, Бланков заказов к Договорам и заявлений Пользователей, направляемых Оператору в соответствии с условиями Договоров.

1.3. Настоящий Регламент устанавливает порядок использования и обслуживания Оборудования Пользователя, принадлежащего Оператору и выделенного Пользователю, и/или Оборудования

Оператора, установленного на территории Пользователя (по адресу установки) в рамках Договора.

1.4. Настоящий Регламент является неотъемлемой частью любого Договора, заключенного между Пользователем и Оператором, вступает в силу с момента его утверждения и опубликования на официальном сайте www.globus-telecom.com.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РАЗМЕЩЕНИЮ ОБОРУДОВАНИЯ

2.1. С целью надлежащей эксплуатации Оборудования Пользователь обязан своими силами обеспечить в помещении, котором Оператором устанавливается Оборудование для оказания Услуг связи, следующие условия:

- помещение, в котором располагается Оборудование Оператора, должно быть обеспечено гарантированным (бесперебойным) круглосуточным электропитанием напряжением 220 В переменного тока с защитным заземлением (сопротивлением не больше 4ОМ); помещение, в котором располагается Оборудование Пользователя, должно обеспечиваться электропитанием напряжением 220 В переменного тока с защитным заземлением. Бесперебойное питание пользовательского оборудования обеспечивает пользователь;
- Оборудование должно находиться в сухом, имеющем искусственное освещение помещении, не содержащем токопроводящей пыли и химически активных паров, имеющем систему вентиляции и кондиционирования;
- Оборудование не должно подвергаться вибрации и ударным воздействиям;
- Оборудование Оператора должно быть удалено на расстояние не менее трех (3) метров от внешнего края источников электромагнитного излучения и нагревательных приборов; Оборудование Пользователя должно быть удалено на расстояние не менее одного (1) метра от внешнего края источников электромагнитного излучения и нагревательных приборов;
- Оборудование Оператора должно находиться в легко доступном для его обслуживания месте, при этом ширина свободного прохода с фронтальной стороны блоков (приборов) должна составлять не менее 1 м;
- Оборудование должно эксплуатироваться при температуре воздуха 20 градусов Цельсия (плюс-минус 5 градусов) и влажностью в пределах 30 – 80 процентов вне прямого попадания на него солнечных лучей;
- Любые технические средства, которые Пользователь подключает к Оборудованию (в том числе оконечное Оборудование, принадлежащее Пользователю), должны иметь документы о подтверждении соответствия установленным требованиям в области электросвязи (сертификат соответствия, декларация о соответствии).

2.2. В целях разграничения ответственности Сторон за эксплуатацию электрооборудования, обеспечение бесперебойным электропитанием Оборудования и обеспечение Пользователя услугами связи, Стороны определяют зону ответственности точкой разграничения ответственности, которая указывается в Бланках заказа, являющихся неотъемлемой частью Договора, а также в необходимых случаях Стороны подписывают соответствующий Акт(ы) разграничения зон ответственности и схему организации связи по установленным Оператором формам, которые являются Приложениями к Акту выполненных работ (оказанных услуг) соответствующего Бланка заказа.

2.3. Пользователь обязуется обеспечить беспрепятственный доступ в помещение по адресу установки Оборудования сотрудникам Оператора и/или уполномоченным привлеченным им третьим лицам с целью обслуживания, профилактики и проверки Оборудования Оператором, для выполнения аварийно-восстановительных работ.

2.4. Пользователь обязуется получить разрешение от собственника помещения на проведение всех работ, необходимых для размещения Оборудования и организации доступа к Услугам связи и оказания Услуг связи.

2.5. Пользователь обязуется подготовить и предоставить Оператору помещение/ место под монтаж Оборудования не менее чем за 5 (пять) рабочих дней до даты начала оказания услуг связи, указанной в Договоре.

2.6. Если на территории Пользователя размещается только оконечное Оборудование, предоставляемое Пользователем, требования к размещению данного оборудования определяются Инструкцией по эксплуатации (Руководство пользователя), входящей в комплект такого оборудования.

3. ОБЯЗАННОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

3.1. Пользователь обязан исключить несанкционированный доступ к Оборудованию, принадлежащему Оператору и/или находящемуся на обслуживании Оператора.

3.2. Все манипуляции с Оборудованием, находящимся в зоне ответственности Оператора производятся только сотрудниками Оператора. Пользователю запрещается самостоятельно выключать и включать Оборудование, находящееся в зоне ответственности Оператора, за исключением экстренных случаев - пожар, затопление и т.п. В данных случаях Пользователь отключает Оборудование с обязательным уведомлением Оператора о принятых превентивных мерах.

3.3. Подключение любого другого дополнительного оборудования Пользователем к Оборудованию, находящемуся в зоне ответственности Оператора, осуществляется только с письменного согласия Оператора и при наличии соответствующих сертификатов или деклараций о соответствии на подключаемое Оборудование. Подключение дополнительного оборудования Пользователем производится только штатным кабелем. Самостоятельное тестирование линий связи, технических средств и Оборудования допускается только в зоне ответственности Пользователя.

3.4. Пользователь принимает на себя полную ответственность за сохранность Оборудования, принадлежащего Оператору в течение срока действия соответствующего Договора и Бланка заказа с момента фактической установки Оборудования и даты, указанной в Акте выполненных работ (оказанных услуг) (Приложение к соответствующему Бланку заказу), направленном Пользователю, или момента, когда такой акт считается подписанным согласно условиям Договора, и до момента фактического демонтажа Оборудования сотрудниками Оператора и подписания Акта приема-передачи (демонтажа, возврата) Оборудования.

3.5. Пользователь несет риск случайной гибели или повреждения Оборудования с момента фактической установки Оборудования и даты, указанной в Акте выполненных работ (оказанных услуг) (Приложение к соответствующему Бланку заказу), направленном Пользователю, или момента, когда такой акт считается подписанным согласно условиям Договора, и до момента фактического демонтажа Оборудования сотрудниками Оператора и подписания Акта приема – передачи (демонтажа, возврата) оборудования.

3.6. Пользователь не имеет право производить самостоятельно или с привлечение третьих лиц (за исключением Оператора) вскрытие и ремонт Оборудования. Пользователь обязан обеспечить сохранность пломб, скрепляющих печатей и иных средств опечатывания Оборудования.

3.7. При возникновении каких-либо технических проблем с получением Услуги связи необходимо:

а) убедиться в том, что требования, предусмотренные пунктами 2.1. и 3.2. настоящего Регламента, не нарушены;

б) убедиться в исправности линий связи и Оборудования Пользователя, находящегося в его зоне ответственности, используя инструкции и техническую документацию на соответствующее дополнительное Оборудование Пользователя (если такое Оборудование было подключено Пользователем);

в) убедиться в том, что Оборудование включено в соответствии с п 2.1. настоящего Регламента. При выявлении проблем с исправностью Оборудования и/или линий связи, находящихся в зоне ответственности Пользователя, принять меры к устранению выявленных неисправностей. О предполагаемой неисправности, находящейся в зоне ответственности Оператора, Пользователь сообщает в порядке, установленном ст. 5. настоящего регламента.

3.8. Пользователь обязан незамедлительно в письменной форме известить Оператора о фактах хищения, повреждения и/или уничтожения Оборудования, принадлежащего Оператору.

3.9. В случае утраты Оборудования, принадлежащего Оператору, Пользователь обязан возместить Оператору его полную стоимость. В случае повреждения Оборудования, Пользователь обязан возместить Оператору сумму, необходимую для восстановления Оборудования, а в случае если Оборудование не подлежит восстановлению, то полную стоимость Оборудования.

3.10. Пользователь обязуется вернуть Оборудование не позднее, чем на следующий день с момента окончания срока действия Бланка заказа и/или Договора, если иной срок не согласован между Пользователем и Оператором.

3.11. Оператор имеет право самостоятельно без согласования с Пользователем заменить Оборудование, в том числе его составляющие части, принадлежащее Оператору и переданное Пользователю во временное владение и пользование и/или установленное на территории Пользователя (по адресу установки), в случае производственной необходимости, а также в случаях, когда такая необходимость вызвана целостностью функционирования сети связи Оператора и/или надлежащим оказанием Услуг связи Пользователям. В случае возникновения такой необходимости замены Оборудования, Пользователь обязан обеспечить беспрепятственный доступ сотрудника Оператора и/или уполномоченных им третьих лиц для проведения работ, и подписать соответствующий Акт выполненных работ (оказанных услуг, приема-передачи), отражающий изменения в составе оборудования, по форме, установленной Оператором. Такой акт является неотъемлемой частью Договора и соответствующего Бланка заказа. Пользователь обязан в течение 3 (трёх) календарных дней с момента получения такого Акта подписать и передать его Оператору или направить Оператору мотивированный отказ по почте заказным письмом с уведомлением или через курьерскую службу. В любом случае Акт будет считаться подписанным и принятым Пользователем без возражений, а Оборудование считается установленным (замененным), если Оператор не получит мотивированный отказ или подписанный Пользователем Акт в течение 5 (пяти) календарных дней с даты получения Пользователем такого Акта, а в случае невозможности установить дату получения Акта, в течение 30 дней с даты его направления, при этом Пользователь не вправе ссылаться на то, что Оборудование не было предоставлено. Требования, установленные п.3.4 и п.3.5. в отношении такого Оборудования, вступают в силу с момента фактической установки такого Оборудования и даты, указанной в соответствующем Акте выполненных работ (оказанных услуг), направленном Пользователю, или момента, когда такой акт считается подписанным согласно условиям, определенным настоящим пунктом.

4. ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА

4.1. В случаях, предусмотренных Бланками заказа к Договору, с целью обеспечения доступа Пользователю к Услугам связи Оператор предоставляет Пользователю во временное владение (пользование) и устанавливает по адресу установки, указанному в соответствующем Бланке заказа, Оборудование Пользователя, принадлежащее Оператору, а также в необходимых случаях Оборудование Оператора.

4.2. Оператор является собственником Оборудования, переданного Пользователю во временное владение (пользование), либо владеет им на ином, вещном, праве. Оператор передает Оборудование Пользователю на время действия соответствующего Бланка заказа и Договора по Акту выполненных работ (оказанных услуг), который является приложением к соответствующему Бланку заказа и его неотъемлемой частью, и подписывается уполномоченными представителями Сторон в порядке, определенном соответствующим Бланком заказа.

4.3. Оператор осуществляет техническое обслуживание и ремонт Оборудования, находящегося в зоне ответственности Оператора, в соответствии с настоящим Регламентом, технической документацией и технологическими процессами по обслуживанию и ремонту данного типа оборудования.

4.4. Оператор обязуется демонтировать и вывезти Оборудование/Оконечное Оборудование не ранее, чем на следующий день и не позднее десяти (10) календарных дней с момента окончания срока действия Бланка заказа и/или Договора.

5. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВКИ (БЛАНКА ЗАКАЗА) НА УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, РЕМОНТА И ОБСЛУЖИВАНИЯ ОБОРУДОВАНИЯ

5.1 Мониторинг состояния Оборудования Пользователя осуществляется самостоятельно Пользователем имеющимися у него в распоряжении средствами и силами, если иное не предусмотрено договором на сервисную поддержку, заключенным с Оператором. В случае обнаружения неисправностей Оборудования Пользователя в зоне ответственности Пользователя, меры по его восстановлению Пользователь принимает самостоятельно. Устранение неисправностей Оборудования Пользователя, находящегося в зоне ответственности Пользователя, по согласованию Сторон может быть осуществлено Оператором за счет Пользователя, что оформляется либо дополнительным соглашением сторон, либо в ином порядке, предусмотренном Договором и Правилами оказания услуг связи. Пользователь обязан обеспечить круглосуточное электропитание Оборудования, его сохранность и защиту от утраты, гибели или повреждения в случае пожара, аварии на системах тепло-, водо-, энергоснабжения, канализации и действий третьих лиц, а в случае нарушения настоящего обязательства возместить его полную стоимость Оператору. Пользовательское (оконечное) оборудования, принадлежащее Пользователю на праве собственности, подключенное к абонентским линиям или предназначенное для получения услуг связи Оператора, обслуживается и ремонтируется Пользователем самостоятельно, если иное не предусмотрено договором на сервисную поддержку, заключенном с Оператором.

В случае если Оборудование Пользователя находится в зоне ответственности Оператора, Пользователь, обнаружив неисправность, сообщает незамедлительно о данном факте в службу Help Desk (далее по тексту - HD) Оператора телефону (495) 980 00 98, работающему круглосуточно. При этом, Пользователь перед обращением к Оператору обязан проверить обеспечение электропитанием Оборудования Пользователя и подключение к абонентской линии.

5.2. Мониторинг состояния Оборудования Оператора выполняет Оператор, имеющимися у него в распоряжении средствами мониторинга круглосуточно, 24 час в сутки. В случае обнаружения неисправностей Оборудования сотрудники Оператора обращаются к уполномоченным лицам Пользователя с целью проверки выполнения требований, установленных в п. 2.1. и п. 3.7. настоящего регламента. В случае если по каким-либо причинам Оператор не смог установить факт неисправности Оборудования Оператора, и этот факт был установлен Пользователем, Пользователь проверяет выполнены ли надлежащим образом требования, установленные п. 2.1. и п.3.7. настоящего регламента, особенно в части электропитания. В случае если Пользователем никаких нарушений установленных требований п.2.1. и п. 3.7. настоящего регламента не выявлено, Пользователь незамедлительно сообщает о данном факте в службу HD Оператора телефону (495) 980 00 98, работающему круглосуточно. В случае обнаружения нарушения требований п.2.1 и 3.7., установленных настоящим регламентом, Пользователь принимает меры по устранению выявленных нарушений.

5.3. Оператор с момента обнаружения неисправностей Оборудования или с момента получения сообщения от Пользователя регистрирует данный факт и приступает к анализу и локализации проблемы, тестированию Оборудования в зоне ответственности Оператора. При этом Оператор может обращаться к Пользователю для проверки индикации Оборудования. Пользователь обязан оказать содействие Оператору и следовать его указаниям.

Оператор осуществляет учет времени перерывов в оказании Услуг связи, связанных с неисправностями Оборудования. Восстановление работоспособности Оборудования производится Оператором в течение 120 рабочих часов с момента обнаружения Оператором неисправностей Оборудования Оператора и/или в течение следующего рабочего дня с момента обнаружения Оператором неисправностей Оборудования Пользователя (или с момента получения ответа от Пользователя на запросы Оператора об индикации Оборудования Пользователя) или регистрации службой HD Оператора заявки Пользователя о возникших неисправностях Оборудования при условии обеспечения Пользователем доступа к Оборудованию или в согласованное с Пользователем время. Максимальный срок восстановления работоспособности Оборудования Оператора, в том числе в случае повреждения линейно-кабельных сооружений Оператора,

составляет 120 рабочих часа с момента обнаружения Оператором неисправностей Оборудования Оператора или регистрации службой НД Оператора заявки Пользователя о возникших неисправностях Оборудования Оператора при условии обеспечения Пользователем доступа к Оборудованию Оператора или в согласованное с Пользователем время, Максимальный срок восстановления работоспособности Оборудования Пользователя в случае повреждения абонентской линии (если она находится в зоне ответственности Оператора) составляет 3 (три) рабочих дня, в иных случаях 2 (два) рабочих дня. Перерывы связи вследствие проведения Оператором работ по восстановлению работоспособности Оборудования в сроки, предусмотренные настоящим пунктом Регламента, не являются нарушением обязательств по оказанию Услуг связи.

Оператор обязан в случаях отказов или повреждений линейно-кабельного или станционного оборудования связи оперативно восстанавливать работоспособность сетей связи, находящихся вне мест оказания Услуг связи, в порядке и сроки, утвержденные и установленные у Оператора. В случае перерыва Услуг связи, оказываемых третьими лицами в соответствии с условиями Договора - в порядке и сроки, утвержденные и установленные этими лицами и нормативно-правовыми актами. При этом восстановление работоспособности сетей связи в такие сроки не является нарушением обязательств по оказанию Услуг связи.

5.4. В случае если Оператор выявляет необходимость выезда на место установки Оборудования, Оператор сообщает по телефону Пользователю о необходимости такого выезда, при этом Пользователь обязан обеспечить доступ специалистов Оператора и/или уполномоченных им третьих лиц на место установки Оборудования в течение 4 часов с момента телефонного звонка Оператора. Необеспечение Пользователем доступа в установленный настоящим пунктом срок является основанием для устранения неисправностей оборудования в сроки, определяемые Оператором самостоятельно по своему усмотрению, при этом Пользователь не вправе ссылаться на нарушение Оператором сроков устранения неисправностей Оборудования.

В случае если по приезду специалистов Оператора и/или уполномоченных им третьих лиц на место установки Оборудования им будет отказано в допуске на место установки Оборудования, повторный выезд осуществляется только после его оплаты Пользователем.

Период времени, в течение которого специалисты Оператора /или уполномоченные им третьи лица не могли попасть в помещение и (или) на территорию, где располагается Оборудование, а также повреждения и неисправности на дополнительном оборудовании Пользователя, абонентской линии Пользователя (если линия организуется (предоставляется) Пользователем самостоятельно) и иных сетях Пользователя, в том числе электрических, не учитывается в продолжительности течения срока на устранение неисправностей, обслуживания и ремонта Оборудования.

5.5. Для целей устранения фактов «ложных» выездов специалистов Оператора и/или уполномоченных им третьих лиц Пользователь несет персональную ответственность за строгое соблюдение условий, установленных в п.2.1. и п.3.7. настоящего Регламента. Для целей устранения фактов «ложных» вызовов Пользователь обязан определить список лиц, ответственных за соблюдение условий Договора и полномочных сообщать об аварийных ситуациях, и предоставить его в письменном виде Оператору.

5.6. Под «ложным» выездом понимается выезд специалистов Оператора и/или уполномоченных им третьих лиц по настоянию Пользователя при: 1) не подтверждении Пользователем (его ответственными лицами и иными представителями) выполнения требований, установленных п. 2.1.,3.7. и 5.1.,5.2. настоящего Регламента, а равно отсутствие отметки об их выполнении в заявке, направленной посредством факсимильной связи, 2) подтверждении Пользователем (его ответственными лицами и иными представителями) требований, установленных п. 2.1.,3.7. и 5.1., 5.2. настоящего Регламента, и отсутствии аварийных сообщений по системе централизованного мониторинга Оборудования у Оператора, в результате которого будет подтверждена полная работоспособность Оборудования, либо неработоспособность Оборудования в результате нарушения Пользователем (его ответственными лицами и иными представителями) требований, установленных п. 2.1. и 3.7. настоящего Регламента.

5.7. Факт «ложного» выезда актируется на месте специалистами Оператора и/или уполномоченными им третьими лицами в присутствии представителей Пользователя. «Ложный» выезд оплачивается Пользователем по тарифам, действующим у Оператора на дату «ложного» выезда, даже если Пользователь и/или его представители отказались подписывать указанный акт.

5.8. В случае если не предоставляется возможным установить причину неисправности оборудования на месте, либо устранить неисправность по месту установки Оборудования, специалист Оператора и/или уполномоченное им третье лицо демонтирует неисправное Оборудование с целью его дальнейшей диагностики непосредственно узкими специалистами Оператора, либо силами привлеченных третьих лиц, в том числе профильных экспертных организаций, о чем составляется двусторонний акт. На время ремонта Оборудования по согласованию сторон, Оператором может быть предоставлено аналогичное Оборудование.

5.9. Оборудование будет считаться вышедшим из строя по вине Пользователя, в том числе, в следующих случаях:

- установлена неисправность Дополнительного оборудования Пользователя;
- нарушение условий инструкции изготовителя;
- нарушения Пользователем инструкции завода(фирмы)-изготовителя по установке и эксплуатации Оборудования;
- нарушение Пользователем требований, установленных п.2.1. и п.3.7. настоящего Регламента
- воздействия на Оборудование химических реактивов или других активных веществ;
- ремонта Оборудования произведенного неуполномоченными на то лицами и организациями, в том числе без согласия и/или ведома Оператора;
- неосторожного использования, приведшего к механическим повреждениям или нарушению целостности защитных покрытий;
- попадания в линии сигнализации и передачи сигналов постороннего напряжения;
- действий персонала (представителей) Пользователя либо третьих лиц, исключая персонал (представителей, специалистов) Оператора, представителей фирмы-производителя и третьей стороны, уполномоченной и/или направленной Оператором;
- подключение в сеть с напряжением, отличным от указанного на изделии;
- проникновения жидкости, пыли, насекомых и других посторонних предметов внутрь изделия;
- воздействия высоких температур на пластмассовые и другие не термостойкие части;
- эксплуатация и хранение в условиях, отличных от указанных в паспорте на изделие;
- совместного использования с Оборудованием или программным обеспечением Оборудования или программного обеспечения несовместимого в соответствии инструкциями производителя;
- при повреждениях Оборудования, вызванных внешними причинами, а именно: пожар, залив, противоправные действия третьих лиц, взрыв, стихийные бедствия, воздействия электротока в форме короткого замыкания, резкого повышения силы тока или напряжения в сети, воздействия индуцированных токов, внезапного прекращения подачи электроэнергии из общественных сетей и других аналогичных.

5.10. В случае если будет установлено, что Оборудование вышло из строя по вине Пользователя, замена неисправного Оборудования осуществляется Оператором только после возмещения ущерба, причиненного Пользователем Оператору. Пользователь обязан возместить ущерб в течение 3 (трех) рабочих дней с момента выставления счета. Под ущербом понимаются расходы Оператора на установление причин неисправности Оборудования, в том числе расходы на привлечение третьих лиц и/или экспертизу, стоимость временного пользования Оборудованием, предоставленным взамен неисправного Оборудования, стоимость иных работ, осуществленных Оператором и направленных на устранение неисправностей Оборудования, стоимость комплектующих, необходимых для устранения неисправностей Оборудования, расходы по выезду аварийных бригад к Пользователю, расходы на демонтаж Оборудования, расходы на монтаж Оборудования, предоставленного во временное пользование взамен неисправного Оборудования, иные расходы Оператора, связанные с устранением неисправностей и наладкой Оборудования, вышедшего из строя по вине Пользователя.

5.11. В случае если будет установлено, что Оборудование вышло из строя не по вине Пользователя, Оператор производит замену за свой счет не позднее пяти рабочих дней с момента установления причин неисправности Оборудования.

6. ПЕРЕЧЕНЬ РАБОТ И УСЛУГ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ ОПЕРАТОРОМ С ОБОРУДОВАНИЕМ С ЦЕЛЬЮ ЕГО НАДЛЕЖАЩЕЙ ЭКСПЛУАТАЦИИ, НОРМАЛЬНОГО И БЕСПЕРЕБОЙНОГО ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ (ПЛАНОВЫЕ РАБОТЫ, УСЛУГИ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ И СЕРВИСНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ (ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ РАБОТЫ))

ПЛАНОВЫЕ РАБОТЫ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ ОБОРУДОВАНИЯ:

6.1. Оператор вправе прервать предоставление Услуг связи, оказываемых в рамках Договоров, для проведения плановых работ по техническому обслуживанию Оборудования, выделенного и используемого Пользователем для предоставления Услуг связи, в зоне ответственности Оператора (далее по тексту - плановые работы Оператора), при условии обязательного уведомления не менее чем за 2 (Два) рабочих дня Пользователя о планируемом проведении плановых работ Оператора посредством факсимильной связи и/или электронной почты и/или иным способом, позволяющим уведомить Пользователя, в том числе уведомление по контактным телефонам, указанным в карте партнера и/или Договора/ДС.

6.2. Плановые работы Оператора, связанные с перерывом предоставления Услуг связи, проводится в избранное Оператором время, по согласованию с Пользователем. Продолжительность плановых работ не может превышать 18 (восемнадцати) часов. Тестирование, настройка, отладка и/или иные плановые работы Оператора на Оборудовании в зоне ответственности Оператора в установленное настоящим пунктом время и/или время, согласованное с Пользователем, не является нарушением обязательств по оказанию Услуг связи. По окончании проведения плановых работ, сотрудником Оператора фиксируется фактическое время перерыва предоставления Услуг. После проведения плановых работ Оператор проводит тестирование Услуг связи и возобновления их предоставления. В случае невозможности возобновить предоставление Услуг в связи с обнаружением неисправности Оборудования, Оператор уведомляет Пользователя и осуществляет работы по устранению неисправностей в порядке, установленном в разделе 5 настоящего Регламента.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОБОРУДОВАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЯЕМОГО ОПЕРАТОРОМ И РЕКОМЕНДОВАННОГО ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ

7.1. В виду большого разнообразия окончного (пользовательского) Оборудования и его фирм-производителей, Оператор не может гарантировать работу всех видов/типов/различных производителей окончного (пользовательского) Оборудования на своей сети. При организации доступа /подключении Пользователя к своей сети связи Оператор оставляет за собой право рекомендовать Пользователю конкретные виды/типы и/или производителей окончного (пользовательского) Оборудования, работающие на сети Оператора с относительной стабильностью. Оператор имеет право установить перечень рекомендованного окончного (пользовательского) Оборудования, дополнить им настоящий регламент и опубликовать на сайте Оператора.