

УТВЕРЖДАЮ
Ввести в действие с
« 01 » ноября 2009г.
Генеральный директор
ООО «ВЭЛКОМ-ТВ»
Осипов Г.Н.
« 30 » октября 2009г.

Регламент предоставления и использования услуг 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

- 1.1 Услуги предоставляются только Абонентам. Абонентом считается лицо, заключившее с Поставщиком Договор на предоставление услуг.
- 1.2 Абонент не имеет права на предоставление услуг Поставщика третьим лицам, если это не оформлено соглашение с Поставщиком.
- 1.3 Получение услуг Поставщика в полном объеме гарантируется Абоненту не позднее 3 (трех) дней с момента установки и отладки оборудования доступа к Сети КТВ на объекте Абонента.
- 1.4 Поставщик обеспечивает возможность круглосуточного предоставления услуг. Услуги по техническому обслуживанию и ремонту оборудования доступа к Сети КТВ предоставляются по согласованию с Абонентом в любое время суток.
- 1.5 Поставщик не несет ответственность за качество каналов связи, используемых Абонентом и предоставляемых ему сторонними организациями.
- 1.6 Поставщик имеет право прекратить предоставление услуг Абоненту в следующих случаях:
- 1.6.1 Вмешательство в действие других Абонентов или обслуживающего персонала, в частности, несанкционированный доступ к Сети КТВ.
 - 1.6.2 Несанкционированное подключение к Сети КТВ после временного приостановления предоставления доступа или отключения от Сети КТВ.
 - 1.6.3 Подключение более одного телевизионного приемника, если иное не согласовано с Поставщиком услуг.
 - 1.6.4 Нарушение договорных обязательств.
- 1.7 Рекламация по услугам принимается в течение 30 дней от даты возникновения спорной ситуации.
- 1.8 Предоставление услуг по договору возобновляется в случае оплаты Абонентом задолженности за услуги Поставщика в срок не более 6 (шести) месяцев с момента блокирования счета.
- 1.9 В случае неуплаты Абонентом задолженности за услуги Поставщика в течение 6 (шести) месяцев с момента блокирования счета договор считается расторгнутым.

2 УСЛУГИ

- 2.1 Единовременно:
- 2.1.1 Подключение на объекте Абонента оборудования для обеспечения доступа к Сети КТВ. Предоставление доступа к Сети КТВ дополнительно.
 - 2.1.2 Своевременное введение в базу данных Поставщика реквизитов Абонента.
- 2.2 В течение всего срока действия Договора:
- 2.2.1 Обеспечение возможности круглосуточно взаимодействия Абонента с Сетью КТВ.
 - 2.2.2 Оказание в рабочие время любыми доступными средствами консультационных услуг по технологии, техническим средствам взаимодействия с Сетью КТВ.

3 ПРИЧИНЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ПЕРЕРЫВОВ СВЯЗИ И УХУДШЕНИЯ РЕЖИМА РАБОТЫ КАНАЛА СВЯЗИ КТВ

№ п/п	Причины	Реакция со стороны Поставщика
1	Выход из строя элементов оборудования доступа к Сети КТВ на объекте Абонента.	Неисправность устраняется в течение 3 (трех) рабочих дней после получения Заявки Абонента.
2	Отключение электропитания в месте расположения оборудования доступа к Сети КТВ.	Поставщик ответственности не несет.
3	Проведение плановых профилактических работ, а также проведение тестирования каналов после ремонтно- восстановительных работ.	Поставщик уведомляет Абонента на официальном сайте компании не менее чем за 1 (один) день до начала этих работ.
4	Неблагоприятные климатические явления — ураганные ветры, грозы, ливни, заряды мокрого снега большой силы и т.п.	Поставщик ответственности не несет.
5	Из-за временной активности первичных пользователей, в том числе органов государственной власти РФ и т. п., в соответствии положениями лицензий, дающими право на предоставление услуг Поставщика.	Поставщик ответственности не несет.
6	Форс-мажорные обстоятельства в соответствии с нормами делового оборота.	Поставщик несет ответственность в рамках законодательства РФ.
7	Выход из строя оборудования Поставщика.	Поставщик в течение двух часов с момента возникновения данных обстоятельств по запросу Абонента уведомляет его о причинах перерыва связи, вероятной продолжительности перерыва связи и мерах, принятых для их ликвидации.