

**УТВЕРЖДАЮ**  
**ВВЕСТИ В ДЕЙСТВИЕ С**  
**« 31 » марта 2009г.**  
Генеральный директор  
ООО «ВЭЛКОМ-Л»  
\_\_\_\_\_ Д.В. Братчик  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 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 соглашением 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 на объекте Абонента.

1.4 Поставщик обеспечивает возможность круглосуточного предоставления услуг.

Услуги по техническому обслуживанию и ремонту оборудования доступа к Сети 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 Распространение Абонентом информации, оскорбляющей честь и достоинство других абонентов Сети;

1.6.2 Преднамеренное нанесение ущерба третьим лицам посредством Сети;

1.6.3 Вмешательство в действия других Абонентов или обслуживающего персонала, в частности, несанкционированный доступ к компьютерам и источникам информации;

1.6.4 Установление фактов попыток Абонента уничтожения или порчи аппаратных и программных средств узлов опорной сети передачи данных Поставщика или других абонентов путем рассылки компьютерных вирусов или любым иным способом;

1.6.5 Несанкционированное подключение к Сети после временного приостановления предоставления доступа или отключения от Сети.

1.6.6 Подключение более одного ПК, если иное не согласовано с Поставщиком услуг.

1.6.7 Нарушения договорных обязательств.

1.7 Рекламации по услугам принимаются в течение 30 дней от даты возникновения спорной ситуации.

1.8 При нулевом сальдо лицевого счета Абонента предоставление услуг по настоящему договору приостанавливается.

1.9 Лицевой счет Абонента принудительно блокируется при наличии задолженности равной его абонентской плате.

1.10 Предоставление услуг по договору возобновляется в случае оплаты Абонентом задолженности за услуги Поставщика в срок не более 6 (шести) месяцев с момента блокирования счета.

1.11 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. Предоставление доступа к сети Интернет оформляется дополнительно.
- 2.1.2 Настройка лицензионного программного обеспечения Абонента, обеспечивающего взаимодействие с Сетью.
- 2.1.3 Своевременное введение в базу данных Поставщика сетевых реквизитов Абонента.

### 2.2 В течении всего срока действия Договора:

- 2.2.1 Обеспечение возможности круглосуточного взаимодействия Абонента с Сетью.
- 2.2.2 Оказание в рабочее время любыми доступными средствами консультационных услуг по технологии, техническим и программным средствам взаимодействия с Сетью.

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

<i>№ n/n</i>	<i>Причины</i>	<i>Реакция со стороны Поставщика</i>
<b>1</b>	Выход из строя элементов оборудования доступа к Сети на объекте Абонента	Неисправность устраняется в течение 3 (трех) рабочих дней после получения Заявки Абонента
<b>2</b>	Отключение электропитания в месте расположения оборудования доступа к Сети	Поставщик ответственности не несет
<b>3</b>	Повреждение любого рода программного обеспечения АРМ (персонального компьютера) Абонента	Абонент производит восстановление работоспособности программного обеспечения на собственных АРМ самостоятельно. Поставщик оказывает устные консультации в рамках настоящего Договора
<b>4</b>	Проведение плановых профилактических работ на любом участке Сети, а также проведение тестирования каналов связи после ремонтно-восстановительных работ	Поставщик уведомляет Абонента на официальном сайте компании не менее чем за 1 (один) день до начала этих работ.
<b>5</b>	Неблагоприятные климатические явления - ураганные ветры, грозы, ливни, заряды мокрого снега большой силы и т.п.	Поставщик ответственности не несет
<b>6</b>	Из-за временной активности первичных пользователей, в том числе органов государственной власти РФ, Министерство обороны РФ и т.п., в соответствии с положениями лицензий, дающими право на предоставление услуг Поставщика	Поставщик ответственности не несет
<b>7</b>	Форс-мажорные обстоятельства в соответствии с нормами делового оборота	Поставщик несет ответственность в рамках законодательства РФ
<b>8</b>	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